



Action publique et ordre social à l'épreuve des incivilités - des dispositifs et des hommes

Anni Borzeix, Damien Collard, Nathalie Raulet-Croset, Clara Lamireau

► To cite this version:

Anni Borzeix, Damien Collard, Nathalie Raulet-Croset, Clara Lamireau. Action publique et ordre social à l'épreuve des incivilités - des dispositifs et des hommes. 2005. hal-00262900

HAL Id: hal-00262900

<https://hal.science/hal-00262900>

Submitted on 22 Apr 2008

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



ÉCOLE
POLYTECHNIQUE

CENTRE DE RECHERCHE EN GESTION - UMR7655

crg



CENTRE NATIONAL
DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

ACTION PUBLIQUE ET ORDRE SOCIAL A L'ÉPREUVE DES INCIVILITES

Des Dispositifs et des Hommes

Anni BORZEIX

Damien COLLARD

Nathalie RAULET-CROSET

Clara LAMIREAU

Avril 2005

Remerciements

Nous tenons à exprimer nos plus vifs remerciements à tous les co-producteurs de cette recherche, à tous ceux qui nous ont accueillis, donné de leur temps et qui sont au cœur de ce travail : les responsables municipaux de Grigny et plus particulièrement les équipes des services prévention-sécurité et médiation-conseil de voisinage, les participants au CLS, les responsables de la copropriété de Grigny 2, l'équipe de médiateurs de la gare SNCF, l'équipe du CMP de Grigny, les responsables associatifs et de centres sociaux ainsi que tous les habitants de Grigny et des Tarterêts que nous avons rencontrés et sans lesquels cette recherche n'aurait pas vu le jour.

Nos remerciements vont aussi à Michèle Breton et Marie-Claude Cléon du Centre de Recherche en Gestion pour leur assistance technique efficace.

Sommaire

Introduction	9
 PARTIE I – PORTRAITS	21
Introduction - Pour une approche phénoménologique des « incivilités »	23
 Chapitre I – Le CMP de Grigny : un service public local dans son environnement..	31
I – Environnement institutionnel : entre isolement et ancrage	32
II – Environnement humain : de la population en général et des patients en particulier ...	37
III – Environnement matériel : les événements, l’entourage et le voisinage.....	40
III – 1. Le récit des événements	40
III – 2. Que faire ?	43
III – 3. Vertus et limites du dialogue	44
IV – Environnement matériel : des lieux et des hommes	46
IV – 1. Des « invitations à agir »	46
IV – 2. Des oppositions structurantes	48
V – Entre cosmogonie et image d’Epinal.....	50
IV – 1. Lieux-dits	51
IV – 2. Rumeurs, réputations et solutions.....	52
IV – 3. A qui la faute ?.....	54
 Chapitre II – La vraie fausse médiatrice des Tarterêts, ses compétences et ses casquettes.....	59
I – Une citoyenne de base immergée dans l’action publique locale.....	61
II – Une voisine (pas) comme les autres, une femme d’action qui « ose »	63
III – Une « entrepreneuse de morale »	67
IV – Un agent d’intégration.....	71
 Chapitre III – Un <i>organizer</i> bénévole et ses compétences de rassemblement	75
I – L’entrée en action : le collectif de résidents.....	77
II – Un problème de voisinage : rassembler les services publics	78
III – Un événement : « Immeubles en fête »	79
IV – Le conseil des sages : rassembler autour de l’ancienneté	81

Chapitre IV – Territoires et sociabilités : une ethnographie de l'espace public 83

I – Le passé mythique du quartier : sociabilités d'antan 84

II – Visite guidée des Tarterêts 90

II – 1. Seuils 91

II – 2. Frontières internes 92

II – 3. Toponymie..... 94

II – 4. Les « garants » d'un lieu 98

III – Y a-t-il un espace public aux Tarterêts ? Première version :

un territoire de coprésence 100

III – 1. Formes élémentaires de la sociabilité 100

III – 2. Interférences 104

III – 3. Séparations 105

IV – Y-a-t-il un espace public aux Tarterêts ? Deuxième version :

un territoire de privations..... 107

IV – 1. Le sentiment d'insécurité..... 109

IV – 2. Privés de sécurité : atteintes aux personnes et aux biens..... 111

IV – 3. Privations diverses et variées..... 112

PARTIE II – LES DISPOSITIFS DE LUTTE CONTRE LES INCIVILITES ET L'INSECURITE – LE CAS DE LA VILLE DE GRIGNY 117

Introduction 119

Chapitre I – Les services municipaux de “ prévention / médiation / sécurisation ” sur la ville de Grigny : autour du Contrat Local de Sécurité (CLS)..... 123

I – Le CLS au cœur d'une pluralité de dispositifs et d'acteurs 125

I – 1. Des instances de coopération et de concertation 126

I – 2. Les acteurs qui prennent en charge les questions d'incivilité et d'insécurité sur Grigny 131

II – La manière dont le mandat “ joue ” sur la circulation de l'information et le traitement des problèmes d'insécurité 133

III – Le CLS, au centre d'une combinaison de ressources hétérogènes..... 148

III – 1. Existe-t-il un cadre commun d'analyse ? 149

III – 2. Existe-t-il des acteurs centraux ?..... 155

III – 3. Le CLS : à la recherche de routines d'action ? 163

III – 4. L'évaluation 165

IV – Le CLS et la difficile co-production avec le destinataire : les habitants..... 168

IV – 1. Les conseils de voisinage : les difficultés de l'accès aux habitants, usure et utopie..... 169

IV – 2. Le CLS et la mobilisation des habitants 170

Chapitre II – L’action de la copropriété de Grigny 2	173
I – Grigny 2 : un quartier “ éclaté ” ?	173
I – 1. Des processus de fragmentation spatiaux, sociaux et ethniques	173
I – 2. La question communautaire	175
I – 3. L’insécurité : un facteur d’éclatement ?	179
II – La copropriété de Grigny 2 : une <i>Community Development Corporation</i> (CDC) “ à la française ” ?	183
II – 1. Les CDC	183
II – 2. Bref historique de la constitution de la copropriété	185
II – 3. La stratégie de la copropriété en matière de lutte contre l’insécurité	187
Chapitre III – Le dispositif de médiation mis en place sur Grigny 2	199
I – Le positionnement des médiateurs sur le terrain	200
II – Les types de problèmes rencontrés sur le terrain	203
II – 1 La fabrication de catégories pour l’action	203
II – 2 Que retenir de ces catégories ?	206
III – Coup de projecteur sur quelques cas significatifs de l’activité de médiation	207
III – 1. Présentation des cas	207
III – 2. Participer à la fabrication de nouveaux cadres d’action	212
III – 3. Travailler sur les représentations	213
III – 4. Un véritable travail d’enquête	214
III – 5. Ouvrir un espace de parole	214
III – 6. Les difficultés liées à l’écoute	215
IV – Quel bilan tirer des actions de médiation entreprises sur Grigny 2 ?	218
Chapitre IV – Le dispositif de médiation mis en place sur la gare de Grigny	221
I – Bref historique de la situation	222
II – Une architecture qui favorise le sentiment d’insécurité	224
III – Les missions et les tâches confiées aux médiateurs	226
III – 1. Des tâches “ structurantes ” et des compétences en matière de gestion des flux	227
III – 2. Les tâches “ floues ” et les difficultés rencontrées sur le terrain : l’exemple des relations avec les jeunes issus des “ cités ”	229
IV – La gestion des événements “ chauds ”	233
V – Comparaison des deux dispositifs de médiation	239
V – 1. Quelles différences ?	239
V – 2. Quels points communs ?	240

PARTIE III – REPRISES	243
Introduction	245
Chapitre I – La participation des habitants : jusqu'où ?	249
I - La participation directe et ses ambiguïtés.....	250
I – 1. Démocratie locale et contrôle communautaire	251
I – 2. La municipalité et ses extensions.....	253
II – La part des particuliers dans la construction de l'environnement	256
II – 1. Action, activité, agency	256
II – 2. Quatre modèles d'action : choix méthodologiques	258
II – 3. Ce que traiter veut dire	260
III - Le modèle du passeur-éducateur.....	260
IV - Le modèle de l'assembleur	263
V - Le modèle de l'arpenteur	267
VI - Le modèle du prestidigitateur ou l'utopie réalisée	269
Chapitre II – L'action collective organisée : faut-il un centre ?	273
I – D'où vient le <i>knotworking</i> ?	273
II – Application du concept de <i>knotworking</i> au cas de la gestion de la sécurité sur la ville de Grigny.....	275
III – Qu'est-ce que le “ <i>knot</i> ” dans le “ <i>knotworking</i> ” ?.....	278
IV – Le <i>knotworking</i> et la question du “ centre ”	280
V – Différents types de <i>knotworking</i>	284
VI – Atouts et limites du <i>knotworking</i>	287
Chapitre III – Le territoire : une ressource pour l'action ?	293
I – Le territoire : la construction de la notion en sciences sociales.....	294
II – Territoires d'action, territoires d'usage	298
III – La construction d'agencements territoriaux	302
III – 1. Le territoire, une ressource qui suscite l'engagement.....	303
III – 2. Le territoire délimite les ressources pour l'action.....	306
Chapitre IV – Illustrations	311
I – Une première illustration : Un « parcours commenté » à la Grande-Borne, entre territoires d'usage et territoires d'action.....	313
II – Une deuxième illustration : La perception habitante des ordures ménagères aux Tarterêts	329
Bibliographie	349
Annexes	355

INTRODUCTION

Les institutions sont-elles défailantes ?

Certains sociologues de l'action publique insistent sur la grande difficulté rencontrée par les institutions qui incarnent la « chose commune » à « entrer dans le monde banal des désordres » (Roché, 2002). C'est de ce monde-là que nous allons traiter dans ce document et, plus précisément, des efforts faits dans deux cités de la banlieue parisienne pour construire, localement, une politique de sécurité publique. La veille sur l'espace public serait déficiente parce que les organisations, les administrations ne sont pas vraiment territorialisées, et ceci, en contradiction avec le présupposé des politiques dites de développement social des quartiers qui est d'agir sur des territoires ciblés. Les « interstices organisationnels » (formule empruntée à Roché) ne sont pas pensés comme tels, la police de proximité n'est jamais vraiment entrée dans la réalité et l'absence de « garants de lieux » est patente. La coordination intersectorielle sur un territoire fait défaut et les espaces collectifs sont discontinus.

Cette perspective repose sur l'idée implicite que l'action publique est, en dernier ressort, responsable de la production de cette utilité publique qu'est la « sécurité » et que les mesures répressives ou préventives destinées à assurer cette sécurité relèvent de son pouvoir, de ses capacités. L'analyse en termes de manque, de déficience, de discontinuité se justifie ainsi : ce sont là autant d'obstacles à surmonter, de réformes à faire par les autorités publiques, pour mener à bien une politique efficace contre l'insécurité.

Si ce constat est exact – ces institutions qui incarnent la chose publique peinent en effet à assurer la sécurité des citoyens dans ces zones de relégation peri-urbaine – cette responsabilité paraît démesurée et relever d'une perspective réductrice. La population visée par les politiques de sécurisation de l'espace public, les « petits délinquants », les « fauteurs de troubles » et les auteurs d'incivilités, ceux qui créent l'insécurité, sont des *individus symptômes*, emblématiques d'une autre crise. Ils signifient par leurs comportements qu'un mal plus profond ronge notre société : la panne que connaît le système d'intégration « à la française », doublée d'un taux de chômage élevé et d'une

paupérisation accrue d'une partie de la population en sont des manifestations évidentes. L'inégalité des chances devant la vie, devant les diplômes, devant l'emploi et le revenu n'a cessé de s'accroître depuis une vingtaine d'années dans un pays pétri par ailleurs d'idéologie égalitaire. Mais tout se passe comme si ces « pannes », échappant au pouvoir du politique du fait des « contraintes économiques » en tout genre dont il reste prisonnier (la Communauté européenne, le libéralisme régnant, la mondialisation...), l'Etat n'aurait plus qu'à tenter de réparer l'impossible : en assurant notamment par une Politique de la Ville une discrimination positive en faveur des quartiers « en difficulté » et en déléguant aux collectivités territoriales la responsabilité du maintien de l'ordre et de la sécurité publique. Les collectivités territoriales se sont donc vues confier cette tâche à l'échelle locale, tâche qu'elles ont effectivement du mal à assumer. Pourquoi ? Parce qu'à l'évidence, les causes de ces inégalités croissantes ne sont pas *toutes* de leur ressort et que leurs ressources, leurs logiques d'action et de coordination sont inadaptées à de tels enjeux. Mais cette analyse en termes de déficience, de manque, d'inadaptation des institutions publiques, outre le fait qu'elle porte en germe le risque de légitimer une politique sécuritaire renforcée, fait l'économie, nous semble-t-il, d'une réflexion sociologique sur la consistance particulière de l'ordre social dans ces grandes cités.

Ordre social, contrôle social

L'argument est double. Côté pile, il repose sur la nature trouble des comportements qui affectent l'ordre en public et qui alimentent le sentiment d'insécurité : « *quelque part entre l'innocence et la faute, entre infraction pénale et manquement au civisme ordinaire, entre symptôme et cause* » écrit S. Roché (2002), et auxquels on donne le nom d'incivilités. Le plus gros des désordres causés porte atteinte non à des biens publics mais à des biens privatifs ou privés (les voitures, les scooters, les seuils, les halls, les entrées, les escaliers) ; atteintes dont la visibilité est parfois publique (par les traces laissées dans des espaces publics) mais qui est très souvent privée, réduite aux résidents immédiats directement concernés. Mais surtout, la force de frappe de ces comportements, leur impact, réside tout autant dans les transgressions de l'ordre symbolique appuyé sur des rituels sociaux ordinaires – ces codes élémentaires de la vie en société qui définissent les apparences normales et les relations de réciprocité, les sentiments tels que la pudeur, la bienséance et le respect d'autrui – que dans les dégâts matériels causés. La confusion des sentiments qui en résulte (humiliation et dégoût, doute et colère, peccadille ou énormité ?...) est à la

mesure de leur ambiguïté et du trouble causé. L'ordre en public est non seulement atteint en surface et souillé par les odeurs, les traces, les impuretés, mais il est miné en profondeur, par accumulation, et de l'intérieur. Le problème – pour les responsables d'une politique publique de la sécurité – est que les formes de la sociabilité ordinaire se gouvernent encore moins par décret (Crozier, 1979) que la société. Ces atteintes à l'ordre public ordinaire échappent en grande partie aux sanctions du code pénal...et aux acteurs institués chargés d'assurer la sécurité, mais pas la civilité...

Le second volet de l'argument – côté face – est que le contrôle social existant, déjà là, en place dans des « mondes » aussi restreints et clos que ces cités est le facteur déterminant que cette analyse en termes de défaillances des institutions néglige ; que ce contrôle social prend des formes très particulières lorsque l'espace public est une notion vide de sens au point qu'il tend à disparaître comme tel ; quand l'inattention civile (civilité : se tenir à l'écart, à bonne distance, être indifférent) est impossible ; quand la promiscuité forcée entre les diverses couches de la population fait de l'espace un bien rare, un objet de convoitise. Ce facteur déterminant est pourtant sous-estimé, voire impensé, dans la plupart des recherches menées dans le domaine et qui sont le fruit d'enquêtes auprès des acteurs publics chargés de mettre en place des politiques de prévention sécuritaires. Elles font rarement place, dans l'analyse, à une connaissance plus ethnographique des formes de la sociabilité ordinaire, à des considérations plus sociologiques sur les rapports sociaux entre co-habitants. Les règles de civilité et les conventions d'usage en vigueur entre catégories d'habitants, les évitements tacites et les lieux de rencontre autorisés, les précautions prises, les provocations et les comportements anticipés sont pourtant la matière même d'une grammaire réelle du contrôle social au sein des cités. Ces règles en usage sont rarement connues, « pensées » et explicitées comme telles par les acteurs institués ; rarement mises en rapport direct avec les mesures prises en matière de régulation de l'insécurité ou de traitement des incivilités.

Il nous semble pourtant que la maîtrise de cette grammaire vernaculaire constitue une ressource indispensable pour construire une politique locale efficace de la sécurité. Si la réalité du contrôle social est de fait et pour une large part entre les mains des résidents, alors la « veille sur l'espace public » par des autorités régaliennes, municipales ou des services sociaux sera toujours déficiente (et heureusement ! en un sens), leur « emprise » sur le territoire, ne peut être que partielle, résiduelle. Les autorités peuvent figoler les

dispositifs, multiplier les instances de dialogue, s'engager à l'envie dans des démarches partenariales innovantes, s'efforcer de quadriller le territoire et de façonner des coordinations transversales, elles devront toujours compter avec cette « ressource indigène » qu'est la régulation endogène des liens sociaux. C'est à la recherche des signes d'une interaction entre ces deux univers – celui de la vie quotidienne et celui des politiques publiques – que nous sommes partis sur le terrain.

Notre fil d'Ariane

L'angle que nous avons choisi pour examiner la construction locale d'une politique de sécurité découle de cette perspective : c'est à l'articulation entre ce que font (ou ne font pas) les acteurs institués et les représentants des autorités et ce que font (ou ne font pas ou plus), de leur côté, les habitants, que nous situerons nos analyses. Cette intersection est le fil d'Ariane que nous avons, plus ou moins consciemment, suivi, pour organiser l'enquête. Nos objets empiriques et la démarche se sont précisés chemin faisant : repérer les contours des divers dispositifs émergents, des formats d'action, des différentes circonstances et situations où cette articulation est à l'œuvre (ou impossible ou empêchée quand elle rencontre ses limites) est ce qui a retenu notre attention. La mise en œuvre d'une sécurité publique locale est nécessairement le fruit d'une construction partagée. Dans la perspective organisationnelle qui est la nôtre, elle résulte de l'agencement des individus (des habitants, des acteurs institutionnels ou professionnels, des référents...) et des dispositifs (de rencontre, d'expression, de traitement, de décision) ; entre des objets matériels (les documents, l'architecture, les emplacements, les digicodes, la video surveillance), des objets symboliques (valeurs, représentations, idéologies, convictions) et des événements (violents ou pacifiques comme les fêtes d'immeuble). A chacune de ces entités correspond enfin une déclinaison territoriale spécifique qu'il importe de caractériser et dont nous chercherons à montrer l'importance. A nos yeux, la sécurité publique locale ne peut être qu'un système social qui se cherche ; un processus instable et précaire ; un « accomplissement pratique » (au sens des ethnométhodologues), ici collectif, qui suppose d'être entretenu réflexivement, réactualisé et reconstruit *in situ*, plus qu'un « construit » social complexe, stabilisé et construit pour durer.

* * *

L'une des raisons de cette instabilité tient à la part essentielle qu'occupent de fait les habitants dans la coproduction de ce système local. Leurs initiatives, leurs réactions, leurs perceptions seront au cœur de ce travail. L'enquête sera centrée sur une *population* - celle des habitants des cités de banlieue, stigmatisées comme des « quartiers difficiles » - autant que sur les *dispositifs* de traitement de l'insécurité dont il vient d'être question.

Les habitants : espace vécu et privations

Nous nous intéresserons à cette population sous l'angle des inégalités (croissantes ?) d'accès, que nous allons décrire, à un espace de vie non seulement viable mais « vivable », inégalités dont elle est victime. Ces inégalités en tout genre sont exacerbées par les problèmes d'insécurité et d'incivilité que cette population éprouve quotidiennement.

Mais quel est au juste le statut des biens collectifs dont cette population est largement privée ? Pour qualifier cet espace de vie devenu difficile à vivre pour un grand nombre (beaucoup déménagent quand ils le peuvent, d'autres s'en accommodent et quelques-uns y trouvent même une raison d'être), il ne suffit pas, nous semble-t-il, d'examiner l'offre, défectueuse ou compensatoire, de « services » d'origine « publique » déclinés à l'échelle de la proximité. On ne vit pas que de services. L'« espace vécu » (au sens, phénoménologique, de celui où l'on vit, celui qu'on éprouve) auquel nous nous intéressons ne se confond pas avec la notion d'espace public, denrée trop rare sur des quartiers aussi limités, enclavés et denses pour nous être utile, où l'intrus a bien du mal à « s'évanouir dans le décor » (Joseph, 1984). L'attention à l'autre est focalisée mais rarement bienveillante : elle est chargée de prudence et d'évitement délibéré, de peur et de méfiance dans ces territoires d'où les règles de l'hospitalité ont progressivement disparu. Cet espace vécu ignore les frontières habituelles : il est à la fois ouvert et fermé, public et privé, collectif et intime. Il est prégnant, envahissant. Il est dedans et dehors, toujours présent. Comme dans un village, l'anonymat y est presque impossible : les noms sont ignorés mais les typifications sont aisées. C'est un « monde à part », selon la formule d'un résident des Tarterêts, qui donne le sentiment de « quelque chose qui grouille ». Sa consistance est opaque, aussi tangible, palpable et très matérielle, que chargée de symboles (tout, la moindre trace, le moindre geste, la moindre rumeur, y est interprétable, interprété, surchargé de sens). Il est truffé de sensations et de perceptions (les bruits, les odeurs, les regards et les émotions sont omni-présents). Il ne mélange pas que les populations, les

générations, les milieux et les ethnies (une cinquantaine dans l'un des quartiers de l'enquête). Il mêle aussi les appartenances (identitaires, communautaires, confessionnelles, territoriales). Il confond les temps, celui d'hier où il faisait si bon y vivre, l'insupportable aujourd'hui, et celui de demain, du GPV, des réhabilitations et des démolitions. La « texture » précise de cette enveloppe spatio-temporelle est difficile à épingle : elle est écologique par son rapport aigu à l'environnement ; politique par son rapport contrarié aux autorités et à leurs représentants ; fantasmatique en raison des réputations, des rumeurs et des récits inquiétants qui la parcourent ; sociologique par les rencontres, bonnes et mauvaises, par les relations de sociabilité et de voisinage particulières qu'elle secrète ; mais surtout interactionnelle, le face à face et la promiscuité étant de chaque instant. Comment vivre ensemble quand on ne peut pas s'éviter et que les codes élémentaires de la civilité ordinaire sont mis à mal ? Telle est la question à laquelle les acteurs sociaux traditionnels et les différentes générations de mesures relevant des Politiques de la Ville ont eu tant de mal à trouver des réponses adaptées. Car la dégradation de cet espace vécu forme un tout. Un tout compact qui se laisse difficilement découper en morceaux. Aucun ministère, transversal ou pas, aucun service municipal spécialisé, aucun groupe professionnel, aucun service public n'est en mesure de « prendre en charge » ou simplement en considération l'ensemble de ces ingrédients hétéroclites qui composent cet espace de vie, entre lesquels les habitants, de leur côté, font bel et bien le lien parce qu'ils y vivent.

L'accessibilité empêchée

Le monde vécu des habitants peut être analysé à partir d'une question centrale posée dans l'appel d'offre : celle de l'accessibilité. Au cœur des travaux menés il y a dix ans à la gare du Nord (Joseph et alii, 1995), la notion n'a rien perdu de son actualité. L'accessibilité empêchée qui frappe les habitants de ces cités touche en effet à tous les aspects de leur vie quotidienne, de leur « monde vécu », dans la terminologie d'Habermas. Aux *lieux publics* (rues, places, abris bus, aires de jeu, insécures, inquiétants, dangereux, sales) comme aux *espaces privés* (parties communes d'une co-propriété mal entretenues, entrées d'immeubles occupées, odeurs d'urine et de shit, bâti dégradé, murs tagés, poubelles brûlées, balcons envahis) . Elle concerne aussi l'accès réduit aux *services socio-sanitaires* de proximité (médecins qui refusent de se déplacer, pharmaciens qui désertent) et l'inégalité d'accès aux *services publics* (bas niveau scolaire, chrono-poste qui refuse de

porter les colis, commissariat qui refuse d'enregistrer une plainte). Mais ces privations concernent plus largement la société de consommation et l'accès aux *services marchands* (cafés, restaurants, coiffeurs, agences bancaires, centres commerciaux et commerces de proximité qui ferment, magasins en ville qui refusent de livrer) ainsi qu'aux *moyens de transport* (quartiers non ou mal dé-servis).

L'inventaire des inégalités devant la loi dont cette population pâtit peut se résumer de la façon suivante. Droit d'accès à l'espace public, droit à la propriété et à la préservation du patrimoine, aux services publics tels que la santé, la poste, la protection policière, l'enseignement, aux services municipaux tels que le ramassage des ordures, droit à la mobilité et aux transports communs, sans évoquer le droit à l'emploi depuis longtemps oublié : autant d'acquis historiques remis en question, autant d'injustices qui frappent plus durement que d'autres ces populations exposées. Et plus durement encore, faut-il le préciser, les auteurs d'incivilités.

Sécurité et sociabilité

A cette liste déjà longue il faut ajouter deux autres dimensions, particulièrement importantes, de cette privation d'accès à une vie normale. L'une, transversale, est aussi évidente qu'exacerbée. C'est elle qui fait le plus parler d'elle dans les médias, celle qui retient prioritairement l'attention des politiques publiques, celle qu'évoquent le plus volontiers les habitants, comme si elle contenait ou concentrait toutes les autres. Il s'agit du droit à la sécurité, physique mais aussi morale et économique, pour soi, ses proches, leur avenir et leurs biens¹ et qui, dans ces conditions, est à l'évidence compromis.

La seconde dimension est plus difficile à nommer, C'est celle que certains actes d'incivilité violent le plus manifestement lorsqu'ils portent atteinte aux convenances élémentaires qu'on est en droit d'attendre d'autrui (considération, respect, politesse, dignité, propreté) et qui interdisent dès lors de vivre en « bon voisinage ». Notons au passage que ces mêmes atteintes à la civilité sont souvent éprouvées et énoncées, comme en miroir, par ceux qui en sont les auteurs : le droit à la dignité est une revendication partagée par tous. Appelons

¹ Au delà des voitures brûlées et des sacs à mains volés, cibles courantes, l'insécurité pèse aussi sur la valeur du bâti pour les propriétaires, les conditions du logement pour les autres dans le cadre du GPV et, plus

cette dimension, de manière impropre mais provisoire, le droit à une sociabilité ordinaire. Goffman (1973) en souligne tout le prix lorsqu'il soutient que ce sont les codes de civilité qui « tiennent » les interactions sociales ordinaires, qui régulent la bonne distance, l'évitement, la discrétion, l'anonymat et le respect d'autrui. Comme certaines formules prononcées au bon moment, par la bonne personne (« je vous déclare mariés ») les actes d'incivilité sont eux aussi dotés d'une « performativité » particulière, pour reprendre le concept d'Austin (1967), dont Goffman livre la clé : ils s'en prennent aux rituels sociaux les plus basiques qui touchent aux corps et à ses sens, aux sentiments et aux émotions. Ils mettent en péril les fondements mêmes de l'ordre social. Cette forme de privation, ainsi que les comportements en cause et les remèdes qui leur sont apportés, font l'objet d'une attention particulière.

Que faire ?

Telle est la question que se posent depuis 15 ans au moins la plupart des personnes et institutions concernées : l'Etat et les politiques, les élus, les services publics de proximité, les professionnels, les habitants... confrontés à ces formes contemporaines du « désordre social ». Et que font-ils au juste ? Telle est la question que nous nous sommes posée. On connaît bien les mesures conçues et prises « en haut », assez bien celles qui relèvent des pratiques publiques locales telles qu'elles sont décrites dans les textes ou commentées dans les discours. On sait moins sur leur mise en œuvre effective, et sur leur réception (quand les mesures et les projets atterrissent « en bas »), et encore moins sur leurs effets sur le terrain. Telle est l'une des questions que nous allons documenter empiriquement par quelques cas concrets : qui agit, où, comment et avec qui, avec quelles ressources, quelle philosophie de l'action, avec quel résultat, quelle efficacité ? Notre travail ne concerne pas, rappelons-le, les origines du phénomène. La question est amplement traitée dans la littérature sociologique. Il se focalise sur ses traces, ses manifestations et ses effets, pour les témoins ou victimes directes (les résidents) comme pour les acteurs sociaux et responsables directement impliqués dans le traitement, préventif ou répressif, de ces atteintes aux formes élémentaires de la civilité. Dans l'esprit d'une sociologie pragmatique, nous nous proposons donc de décrire cet « agir » spécifique censé remédier aux problèmes d'insécurité et d'incivilité ; d'analyser les différentes formes de l'action collective

généralement, sur l'avenir scolaire et professionnel des enfants, sur l'avenir économique des parents. R.

territorialisée s'y rapportant, qu'elle soit de nature publique, profane, privée, professionnelle, associative, confessionnelle ou entrepreneuriale.

* * *

Objet : entre formes d'action collective et formes d'engagement citoyen

Prendre pour objet de recherche le point d'articulation entre formes d'action collective et formes d'engagement citoyen offre deux avantages. L'apport de connaissances empiriques sur des processus « en actes », des formats inachevés qui s'expérimentent et qui suscitent de ce fait la réflexivité et l'apprentissage des acteurs de terrain, en est un. Ces formules, encore assez peu étudiées dans le détail de leur fonctionnement opérationnel concret, sont récentes. La visée descriptive qui est la nôtre doit tenir compte de leur *encastrement* (Polanyi, 1983) plus ou moins réussi dans une micro-société locale sur laquelle ils cherchent à « avoir prise ». Surtout quand la micro-société en question est elle-même fortement structurée par des alliances, des oppositions, des interdits, des rituels qui sont le terreau avec lequel toute intervention publique devra composer. Si les études de cas qui suivent n'ont aucune validité générale, les problèmes rencontrés par les tenants de l'action publique locale (ici essentiellement les collectivités territoriales), placés au centre de cette recherche, sont d'une portée plus large. Un second intérêt de ce centrage empirique – sur ce point d'articulation entre des formes d'action collective organisée et des formes d'engagement citoyen dans l'espace de la cité – est de condenser un grand nombre d'interrogations qui fondent, historiquement, la sociologie et les sciences du politique. Sur l'ordre social et comment il se maintient – ici en public ; sur l'opposition entre communauté et société ; sur la fabrication du contrat social, de la règle - ici d'usage de l'espace public ; sur les notions d'utilité publique, de bien public – ici la sécurité, et d'action publique locale – ici la coordination des services publics territoriaux ; sur la « polis », la citoyenneté, la civilité, la démocratie locale ; sur l'action collective ; et enfin, sur la légitimité du politique comme instance de contrôle social.

Castel décrit bien ce que nous visons lorsqu'il parle d'insécurité sociale (Castel, 2003).

Chantiers

Nous nous attacherons à montrer, par exemple, dans ce qui suit, comment les régulations communautaires (taboues dans notre pays parce que non républicaines) existent en France sous la forme d'un mixte qui combine implication des résidents et régulations institutionnelles portées par la municipalité ; comment les formes intermédiaires d'action collectives émergent et comment elles sont « mues » par des injonctions, des directives, des instruments, mais aussi par des personnes, des dispositions, des événements ; comment ces dispositifs émergents se construisent, se solidifient, mais restent fragiles, tout comme les formes de coordination, faibles et robustes à la fois, dont ils sont l'actualisation. Nous verrons comment les formes d'action collective recensées réussissent à combiner – parfois, pas toujours - ressources profanes et professionnelles, parviennent à établir des ponts entre autorités et citoyenneté, entre l'Etat et la société civile ; comment le territoire peut jouer le rôle d'un acteur clé, servir à la fois d'obstacle et de ressource pour l'intervention ; comment le caractère flou des mandats confiés aux acteurs de la sécurité peut aussi constituer un atout. Nous verrons enfin comment la participation des habitants, recherchée en théorie mais négligée et sous-estimée dans la pratique, est toujours le produit d'une négociation permanente, n'est jamais donnée ni gagnée d'avance.

Questions et Méthodes

Comment et non pourquoi : la démarche est plus descriptive qu'explicative, elle s'attache à comprendre et à décrire, non à prescrire. Elle privilégie l'analyse de l'action. Nous nous demanderons, par exemple, dans quelles circonstances, avec quelles ressources et au nom de quoi “ les gens ”, les habitants, les professionnels et les élus, se mettent en marche, en mouvement, ensemble ou pas ? De quels types d'outils, de leviers d'action ils se dotent ? Jusqu'où ils réussissent à préserver l'énergie et l'initiative suffisantes ? A quelles formes d'évaluation ils sont soumis, à qui et comment ils rendent des comptes ? Mais nous serons aussi amenés à nous interroger sur les fondements mêmes de l'engagement, personnel ou institutionnel, dans l'action, ainsi que sur les conditions de production d'un intérêt commun local, sur les conditions de transformation de l'action individuelle en actions collectives, partagées par une communauté ou une collectivité plus large.

Le recueil des matériaux d'enquête suppose donc une immersion sur le terrain qui dépasse l'événementiel, qui accède à l'institutionnel. Mais surtout qui se donne les moyens de saisir l'initiative des acteurs de base dans la durée, qu'ils soient publics ou privés, professionnels ou profanes, et de vérifier les effets de leur activité au quotidien. D'aller « y » voir sur place, en somme, de prendre le temps de flâner, de bavarder et d'observer, de nouer des contacts suivis, d'assister à des réunions (de travail, de co-propriété, de conseils de voisinage...), de travailler aussi sur des traces documentaires, de visiter le territoire avec des médiateurs, avec des habitants et d'y revenir. Cette démarche insiste sur la relation à examiner entre des territoires d'intervention, des comportements (plus ou moins déviants) et des modalités d'action (plus ou moins) collective sur l'environnement. En ce sens, on pourrait aussi la qualifier d'*écologique*. Le pari fait ici est celui d'une combinaison possible entre des apports venus des sciences de la gestion (avec les notions de dispositifs, d'instruments, de mandat, d'agencement, de coordination, d'évaluation), ceux de l'analyse sociologique des formes de l'action individuelle et collective et ceux, enfin, d'une posture d'enquête de type ethnographique centrée sur l'usage du territoire et les sociabilités quotidiennes.

Terrains, sources et données

Tout en respectant une certaine unité géographique puisque l'enquête se déroule dans deux communes de l'Essonne, Grigny et Corbeil-Essonne, et plus précisément sur les quartiers de la Grande Borne, Grigny II et les Tarterêts. nous avons choisi de diversifier nos sources, de multiplier :

- Les points d'entrée : par la Mairie, les contacts personnels, et par immersion directe sur le terrain ;
- Les entités : l'enquête a été menée auprès des services municipaux spécialisés, des membres du CLS, d'un conseil syndical, de conseils de voisinage, d'un centre médical sectorisé, d'une gare ;
- Les échelles d'analyse : commune, quartier, rue, secteur, îlot, cage d'escalier...

Les interlocuteurs : élus, fonctionnaires, médiateurs, référents, représentants de résidents, responsables d'association, professionnels de la santé, de la sécurité, copropriétaires, habitants...

La première partie de ce rapport, « **Portraits** », entend « donner à voir ». Pour nourrir cette approche phénoménologique des incivilités, trois types de portraits s’y succèdent. Celui d’un service public sectorisé, le CMP (Centre médico-psychologique) implanté au cœur de La Grande Borne aux prises avec les incivilités. Celui de deux habitants, passeurs « optimistes », profondément engagés dans la vie locale et dont les initiatives déclinent action publique et privée sur des registres variés. Celui, enfin d’une cité, les Tarterêts, quartier qui défraye régulièrement la chronique, où l’enquête est menée « du côté des habitants » rencontrés lors de visites guidées ou de réunions de co-propriété.

La seconde partie du rapport, « **Dispositifs** », entend décrire et informer. Elle est consacrée aux différentes formules imaginées sur la ville de Grigny pour traiter du phénomène. La première de ces formules relève de la municipalité. Nous nous sommes efforcés de démêler l’écheveau complexe des fils qui relient entre eux des dispositifs municipaux ad hoc, leurs rapports avec les services fonctionnels et leur coordination avec d’autres acteurs, privés ou publics. Parmi les questions que nous avons creusées : celle de la nature du mandat de ces différents partenaires, de leurs prérogatives, logiques d’action, les territoires couverts, et enfin, le statut accordé à la participation des habitants. Le second dispositif est le fait d’une communauté de résidents. A Grigny II, la plus grande co-propriété de France, dit-on, le travail d’enquête s’est centré sur les nombreuses instances de base qui assurent une sorte de co-gestion indigène, par certains des co-propriétaires, des « affaires » sensibles (entretien, sécurité, incivilités, problèmes de voisinage...) concernant leur immeuble et plus largement leur quartier. La troisième formule, à Grigny toujours, met en scène deux dispositifs de médiation/prévention pilotés, l’un, par la mairie, l’autre, par la SNCF sur la gare de Grigny. De leur comparaison se dégage un tableau contrasté des activités, des fonctions et des compétences de médiation sur la commune.

La troisième partie, « **Reprises** », constitue une relecture synthétique et transversale de nos résultats. Sa visée est conclusive et prospective. Autour de trois thématiques centrales : celle de la participation des habitants – jusqu’où celle-ci est-elle recherchée, souhaitable, réalisée ? Celle de la coordination de l’action collective – est-elle centralisée ou distribuée ? Celle enfin du territoire « en actes » sur lequel se manifestent et se gèrent les incivilités – s’agit-il d’un obstacle ou d’une ressource pour l’action ?

PARTIE I

Portraits

INTRODUCTION : POUR UNE APPROCHE PHENOMENOLOGIQUE DES « INCIVILITES »

Vous avez dit « incivilité » ?

Le terme dérange presque autant que le phénomène qu'il désigne. Il y a presque autant de bonnes raisons de l'utiliser que de s'y refuser. Faut-il continuer à l'employer ou l'abandonner ? On pourrait aisément le ranger dans la catégorie des agressions verbales, des *fighting words* qu'analyse J. Butler (2004) : ces mots « qu'il suffit de prononcer pour causer un préjudice »... « qui ne consistent pas, pour l'essentiel, en l'exposition d'idées... dont la valeur sociale est si faible, quant à l'accession à la vérité, que tout profit qui pourrait en être tiré serait manifestement négligeable comparé à l'intérêt de la société pour l'ordre et la morale ». Les mots ne sont pas innocents, ils ont même le pouvoir de tuer, comme J. Favret Saada (1987) l'a montré à propos de la sorcellerie.

Le terme « Incivilité » connote et signifie trop, ses présupposés sont si lourds qu'il « marque » ceux qui s'en servent. Il connote une idéologie sécuritaire, malgré lui. Son usage raisonné est d'un maniement suspect. Parler de « terrorisme » et de « terroristes » expose au même danger, celui de « prendre parti » en désignant les « coupables », les auteurs de troubles et donc de placer ceux qui emploient ces mots du côté des « autres », des acteurs légitimes. Le problème de fond étant évidemment que le terme d'incivilité stigmatise une population *elle-même victime* de violences sociales indéniables que son emploi peut servir à masquer, voire à nier. Si nous avons finalement choisi de l'employer dans ce rapport ce n'est pas faute de mieux. Mais pour trois raisons.

Première raison. Comment faire alors que nos interlocuteurs en font un usage fréquent, sans état d'âme ? Passé dans le langage courant depuis une dizaine d'années, celui des « responsables » politiques et professionnels, celui des médias, celui des universitaires et des chercheurs et déjà celui « des gens », en général, il nous aurait fallu ramer à contre-courant pour en imposer un autre à nos interlocuteurs de terrain. A force de périphrases, de ruses et de détours on y serait peut-être arrivé. Mais pour « se faire comprendre », il était difficile d'éviter le mot, au moins au départ. Commodité, donc, pour les besoins de l'échange, « incivilité » est une catégorie fourre-tout qui amalgame et qui arrange tout le monde (un peu comme la fraude) justement parce qu'elle « dit » ce qu'on ne sait pas dire.

Sa fonction : engager la conversation sur les apparences d'un sens commun partagé, donner un nom pour mieux voir ce que chacun y met ensuite. Un bon prétexte, en somme, pour aller plus loin. Refuser son emploi reviendrait à lui prêter d'avance un sens qui est loin d'être le même pour tous.

Deuxième raison. Le terme contient, nous le savons, toute sortes d'implicites volontaires ou involontaires qui nous ont régulièrement plongés dans l'embarras. Mais au bout du compte, ces arguments incontestables – les mots charrient souvent un univers sémantique chargé de valeurs morales et de choix politiques – sont, dans ce cas, discutables. Le problème de la violence et des processus de stigmatisation, de ségrégation, d'exclusion, de relégation, dénoncés par les spécialistes de la question urbaine, peut aussi se reformuler autrement. L'histoire est remplie de situations non manichéennes, de victimes légitimes des deux côtés. Les incivilités en sont un cas exemplaire. En quoi leur sociologie nous obligerait-elle à « choisir son camp » ? Cette injonction tacite est si puissante qu'elle sert en effet de principe de discrimination entre des sociologies centrées sur les causes (du phénomène) et celles qui s'attachent à ses effets (formes, manifestations et modes de traitement). Cette opposition nous semble assez stérile, relever du procès d'intention plus que de l'argument scientifique. Reconnaître les violences sociales faites aux « jeunes » banlieusards des « quartiers » auteurs de ces « désordres sociaux » n'empêche pas que les témoins / destinataires / récepteurs d'incivilités sont, eux aussi, en position de « victimes ». Et l'on verra plus loin que si le mot incivilité cristallise aujourd'hui confusément cet ensemble d'attentes, il n'en épuise ni l'expérience ni le sens. La demande de sécurité, de propreté, de politesse, de civilité dans les rapports quotidiens est après tout légitime, elle aussi. Que les « sauvageons » soient le produit de la faillite du système d'intégration français et les incivilités l'une des manifestations les plus visibles de cet échec invite au contraire à essayer de faire de ces victimes en miroir un « bon » objet de recherche.

Une troisième raison tient à la problématique qui sera la nôtre ici. C'est sur cet objet double face que nous avons choisi de mener l'enquête en nous plaçant, dans cette première partie, *du point de vue de la réception*. Si cette posture est rarement adoptée et invoquée comme telle en sociologie, sauf dans des domaines spécifiques tels que les médias (recherche d'audience oblige) ou la sociologie des usages (et des usagers), elle bénéficie pourtant d'une longue tradition dans d'autres disciplines aussi éloignées que la sémiologie (c'est le lecteur qui donne le sens, reste maître de l'interprétation, (ECCO, 1986)), la

pragmatique (les énoncés dits performatifs) et le marketing (pour vendre, connaître le client et ses besoins). Cette démarche qui consiste à adopter le point de vue de celui qui « reçoit » l'incivilité suppose qu'on précise les circonstances de cette réception : à quel titre, dans quelle situation, avec quel préjudice, quel effet ? Les incivilités sont des actes très situés dont l'impact sur autrui est éminemment variable, dont la signification et la perception peuvent être radicalement différentes. C'est sur cette différence que nous souhaitons insister pour commencer à déconstruire l'amalgame. La démarche a quelques avantages qui ne compensent qu'en partie un gros inconvénient.

Elle est à notre portée. Notre enquête souffre en effet d'une limite évidente que nous partageons d'ailleurs avec la plupart des recherches dans ce domaine : l'observation directe des auteurs et des actions d'incivilité accomplies « à chaud » est difficilement accessible, sauf à réussir une immersion de type ethnographique¹ dans le « milieu », dans la grande tradition de la sociologie de la déviance. Cet obstacle prive tous ceux qui adoptent volontiers une perspective compréhensive envers le phénomène étudié d'une ressource méthodologique essentielle : l'analyse des interactions en situation naturelle. En l'absence de ce type de « corpus » empirique, indispensable si l'on veut pouvoir décrire et « documenter » nos commentaires, la sociologie de l'action peut-elle encore servir ?

Il nous semble que cette recherche reste inscrite – malgré les apparences – dans une tradition sociologique centrée sur l'action² et sur l'expérience des sujets, à condition d'accorder aux citoyens habitants des cités de banlieue le statut d'acteur à part entière. M. Wieworka (2002) explique que pour lui, la sociologie de l'action ne peut pas se saisir de la question de l'insécurité. Il nous semble que l'on peut pourtant se réclamer de cette inspiration, à condition d'appeler *acteurs* non les *auteurs* d'incivilités (que nous ne rencontrons jamais) mais ceux qui les subissent, en pâtissent, ou encore ceux qui tentent d'y remédier. Les formes de l'action collective, plus ou moins institutionnalisées, menées en réaction à ces « désordres » infligés aux habitants font l'objet de la deuxième partie de

1 Si la semaine passée aux Tarterêts à notre demande par une jeune ethnologue qui a travaillé avec nous pour quelques mois lui a permis d'entrer en relation avec des résidents sur un autre registre que celui de l'entretien ponctuel, elle n'a pas été jusqu'à la fréquentation des auteurs d'incivilité pour des raisons évidentes de sécurité.

2 Dans une lignée weberienne, et non sur les déterminismes sociaux, leur explication, leur reproduction, lignée inscrite dans une tradition durkheimienne

ce rapport, la première étant réservée aux « façons de dire, façons de faire » (auteur) des habitants rencontrés.

Ce procédé laisse « vide » la place de ceux qui commettent les actes d'incivilité. Nous ne savons d'eux que ce que « les autres » nous en disent : nos sources sont nécessairement très unilatérales. D'où le reproche formulé à l'égard du mot incivilité par un membre d'une équipe médico-psychologique installée au cœur de Grigny : « les incivilités, c'est toujours les autres ». Cette formule peut se comprendre comme le fait que ce mot, qu'il réproche, est celui qu'emploient ceux qui les dénoncent, non ceux qui les commettent, ce qui est parfaitement vrai ; lesquels sont eux-mêmes victimes d'un ordre social qui les exclut, ce qui est incontestable. L'une des façons de sortir de ce dilemme et de l'ornière où conduit le fétichisme des mots est d'adopter un regard socio-linguistique plus attentif à l'usage des mots qu'à leur sens littéral. Dans ce rapport on verra que l'emploi du mot est assez nettement corrélé à la place et la fonction qu'occupe celui qui l'utilise : plus il se trouve en position de responsabilité (à l'échelle de la commune, des co-propriétaires organisés ou des médiateurs) et pourvu d'un mandat pour « traiter » le problème, plus le mot est courant. Son évidence est moindre, et son usage plus parcimonieux dans le discours des « simples habitants » comme si l'amalgame qu'il opère leur posait instinctivement problème. On y reviendra dans les portraits qui suivent.

Entre sociologie phénoménologique et sociologie de l'expérience

« Entre » parce que l'ambition de cette première partie du rapport n'est pas seulement de « décrire les expériences sociales, c'est-à-dire les conduites individuelles de chacun d'entre nous » comme l'écrit Dubet (1994) à propos de l'objet même de la sociologie aujourd'hui. Décrire, certes, nous importe. Mais nous souhaitons aussi trouver le moyen de partager avec le lecteur ce qu'éprouvent les habitants rencontrés ; et pour ce faire, lui restituer – autant que possible – la part sensible de leur expérience (leurs sensations, leurs émotions) ainsi que leurs réactions et leurs réflexions, au lieu de lui proposer (imposer) d'emblée nos analyses, interprétations et explications. Cette réserve n'est pas une démission. Notre démarche s'enracine dans une question issue de la sociologie phénoménologique. Si chacun agit et perçoit le monde depuis sa fenêtre, si l'expérience des univers séparés est une donnée de base dans une cité, il est important de donner à voir ces mondes qui coexistent et qui se rencontrent nécessairement dans un espace aussi confiné.

La multiplicité des points de vue des habitants sur la « chose » incivilité est ce que nous voulons mettre en évidence. D'abord parce qu'elle nous a surpris et frappés. Notre étonnement est à la mesure des stéréotypes dont nous sommes, avec beaucoup d'autres, victimes voire responsables. Dire à un collègue qui vous demande sur quoi vous travaillez « j'enquête aux Tarterêts en ce moment » suscite invariablement une réaction de surprise, vaguement médusée, surtout si l'on ajoute qu'on en est revenu à 21h, après avoir assisté à une réunion de copropriétaires, en utilisant les transports en commun.

Ensuite parce que cette « découverte » souligne le caractère réducteur de certains raccourcis politiques : les contrastes repérés s'inscrivent en faux contre l'idée reçue, véhiculée par beaucoup (une partie des médias, des milieux politiques et de la littérature sociologique), qui voudrait que la vie dans ces grandes cités soit devenue insupportable pour tous, alimentant repli sur soi et votes d'extrême-droite. Et l'on constatera bien sûr que tel est bien le cas pour certains. Les habitants rencontrés s'accordent tous sur le constat d'une dégradation, d'une aggravation de la situation depuis une dizaine d'années, constat largement documenté aujourd'hui par tous les spécialistes bien informés. Mais il nous semble moins banal de choisir un autre angle pour la prise de vue : braquer le projecteur sur ce qui résiste à cet enlissement, sur ce qui reste de société dans ces cités paupérisées en déclin, sur ce qui fait qu'un ordre social s'y maintient toujours, malgré tout et « par en bas ».

Car tout n'y est pas noir ni désespérant non plus. Il ne s'agit pas seulement de nuancer le diagnostic, encore moins de minimiser les injustices flagrantes qui frappent ces banlieues déshéritées. Mais de reconnaître et de faire savoir que la noirceur du tableau dérange et humilie ceux qui y vivent (et pas forcément contraints et forcés). Le stigmatisme dont ils sont l'objet leur pèse. Ces habitants-là se montrent souvent actifs, capables de discernement, d'initiatives et de réflexivité, parfois même de compréhension et de tolérance, mais surtout soucieux de faire la différence. De distinguer, à l'intérieur de cette catégorie « poubelle » qu'est l'incivilité, les « petits voyous » des grands, la forme (le tag) du sens (marquer son territoire), les apparences (souvent bénignes : ne pas dire bonjour, laisser traîner des mégots et des canettes) des effets (parfois dévastateurs). Refuser les clichés suppose cette capacité à différencier, à ne pas confondre une malveillance adressée, une provocation intentionnelle et un jeu innocent... Bref, de savoir évaluer des degrés de gravité, de

nuisance et de pénibilité liés à des attitudes ou des actes qui n'ont souvent rien à voir. Leurs analyses nous mettent sur la voie d'une déconstruction indigène de l'évidence apparente de la notion d'incivilité. Leurs catégories et leurs analyses, leurs perceptions et leurs engagements sur la scène locale nous importent.

Enfin, argument plus scientifique, parce que cette variété des points de vue nous paraît être de nature heuristique, productrice de connaissance. Elle est pour nous l'occasion de conjuguer « façons de dire » et « façons de faire ». L'hypothèse serait d'une part (1) celle d'un lien entre la situation d'énonciation (construite par nos questions et les intentions implicites qu'elles contiennent) et ce que nos interlocuteurs disent à propos des incivilités ; ce problème épistémologique est trop souvent ignoré dans les enquêtes d'opinion ; et d'autre part (2), celle d'une relation entre dire et faire : entre leur action, rarement « collective » justement, mais souvent partagée, et ce qu'ils en pensent, ce qu'ils perçoivent, ce qu'ils éprouvent.

Portraits

Donner à voir... Mais comment ? Nous avons opté pour une solution formelle qui fait une large place aux propos de nos interlocuteurs. Une place disproportionnée trouveront peut-être certains, par rapport au commentaire. A la manière des récits de vie en vogue dans les années 80, la « valeur ajoutée » du sociologue réside dans ce cas dans la recherche d'une forme susceptible de « donner à voir » au lecteur ce que nous, enquêteurs, avons entendu et cru comprendre. Le « parler frais » (1989)³ a pour avantage sur le parler savant du sociologue de pouvoir servir à plusieurs choses : d'introduction « vivante » à des questions subtiles - avant d'en proposer un traitement plus analytique ; de ressource documentaire exploitable par autrui ; de « banque de données » dont chacun reste libre de tirer l'enseignement qui lui convient. La formule adoptée suppose une mise en forme, implique un travail de sélection, de mise en ordre et de mise en scène. Cette écriture n'est pas une ré-écriture mais une « méta-écriture » nécessairement subjective. Elle porte la trace des options techniques prises par le metteur en forme contraint d'élaguer pour que le portrait « tienne » dans le format souhaité. Mais elle est aussi marquée par ses propres intuitions, ses interprétations, ses préférences. L'objectif, on s'en doute, ne vise pas ici à reconstituer

3 « Le parler frais d'Erving Goffman », ouvrage collectif paru aux éditions de Minuit en 1989, suite à un colloque tenu à Cerisy la Salle, en 1987.

des biographies ni des événements mais à livrer des récits d'expérience centrés sur la thématique des incivilités. Mais ce centrage doit être mis en contexte : le sens et les effets produits par ces désordres en public, pour ceux qui en sont les témoins et parfois les cibles, peut changer assez radicalement selon la place occupée dans la société civile, le métier exercé, le type d'insertion dans une responsabilité locale. Leur interprétation est une affaire personnelle.

Cette thématique élargie est un choix théorique : civilités et incivilités sont des catégories inséparables sociologiquement. L'une n'a de sens que par rapport à l'autre. D'où le choix de méthodes documentaires (nos grilles d'entretien, suivis d'activités, observations sur place, visites guidées) qui permettent de saisir ces deux volets à la fois.

On trouvera dans ce qui suit :

- Chapitre 1 - Un **portrait de groupe « institutionnel »** : celui des membres d'une équipe de professionnels de la santé qui travaillent dans une institution, un centre médico-psychologique sectorisé, implanté au cœur de Grigny la Grande Borne. L'histoire de leurs démêlés avec les incivilités est racontée ici à plusieurs voix au cours d'entretiens individuels. Elle est le fruit de notre reconstruction.
- Chapitre 2 et 3 – Deux **portraits individuels** : deux personnes choisies pour leur activité particulière d'intermédiaires entre les habitants et les autorités. Ces médiateurs officieux occupent une position de « réparateur » (au sens de Goffman) et de citoyen « responsable », et sont activement impliqués dans la vie de « leur » cité. L'une travaille à la SNCF à Corbeil et vit aux Tarterêts. L'autre est engagée dans de multiples instances locales et habite à Grigny 2.
- Chapitre 4 – Le **portrait d'une cité**, les Tarterêts, fait à partir de ce qu'en disent des habitants dans deux circonstances différentes. Au cours de visites guidées enregistrées, d'une part : ces parcours commentés (Thibaud, 2001) visent à produire une parole plus « ancrée » dans le territoire que ne peut l'être un entretien classique. Au cours d'une réunion de copropriété, de l'autre, que nous avons pu enregistrer. Ces paroles très « situées », géographiquement et sociologiquement (des locataires, des propriétaires), livrent des versions contrastées de la « réalité ».

CHAPITRE I

LE CMP DE GRIGNY : UN SERVICE PUBLIC LOCAL DANS SON ENVIRONNEMENT

Avant propos : les termes de l'échange

Le Centre Médico-Psychologique de Grigny représente l'une des « entrées » que nous avons choisi de privilégier. Ce portrait est celui d'un service public local « de proximité », anciennement sectorisé, défini par son ancrage territorial. Ce service remplit aujourd'hui sa mission – soigner des patients - dans un environnement social, matériel et humain difficile dont les membres de l'équipe s'accommodent plus ou moins bien. Les actes d'incivilité auxquels ils ont été confrontés ont perturbé le fonctionnement du service au point que l'équipe a dû changer plusieurs fois d'emplacement.

Le préambule¹ qui suit accompagne le document remis aux membres de l'équipe du Centre médico-psychologique. Il figure ici pour indiquer le type de « contrat moral » passé avec nos interlocuteurs. Il donne une idée des conditions dans lesquelles nos entretiens se sont déroulés et des termes de l'échange que nous leur avons proposé.

Pour quelques heures, les places auront été inversées : nous vous avons écoutés, vous les « écoutants », dont c'est le métier d'écouter. Vous savez que « quelques heures » c'est très peu. Nous vous avons entendus à la fois comme des personnes, des professionnels et en tant que tels, des témoins, susceptibles de nous éclairer sur notre objet. Est-il besoin de préciser que si l'écoute fait aussi partie de nos pratiques professionnelles en sciences sociales, elle n'est évidemment pas de même nature que la vôtre : elle est généralement de courte durée, n'a pas de visée thérapeutique (mais disons de « connaissance » - sa « scientificité » étant discutable) ; elle ne répond pas non plus à une demande (c'est nous qui sollicitons généralement la parole des autres) et elle est largement orientée par nos questions (nos entretiens sont « guidés » par un objet de recherche).

Quel était le « contrat » moral passé entre vous et nous, les termes de l'échange ? Après en avoir discuté, nous étions tombés d'accord sur l'idée d'un récit « à plusieurs voix » de l'histoire de votre institution. Ce n'est pas exactement ce que nous avons fait. Pour plusieurs raisons. La première a trait aux sources dont nous avons disposé. Faute d'avoir

¹ Si les remarques qui suivent s'adressent directement aux interlocuteurs du Centre Médico-Psychologique de Grigny-La Grande Borne qui nous ont accueillis et à qui ce document de restitution est destiné, l'analyse et la mise en forme de leurs propos obéissent à la logique d'un programme de recherche portant sur la relation entre « Territoires, Médiation et Incivilités ».

insisté suffisamment, sans doute, nous n'avons pas pu consulter les documents « historiques » et administratifs (depuis la création du centre) dont il avait été question le jour de notre rencontre. Le centrage proprement historique semblait de ce fait hors d'atteinte. D'autant que, en leur absence, et au fur et à mesure de nos entretiens, nous avons réalisé combien les dates précises de l'installation et des divers déménagements successifs du Centre restaient flous et approximatifs dans la mémoire des anciens de l'équipe.

La seconde raison tient au fond. Ce récit était-il bien le problème qui nous intéressait ? Était-ce bien ce qui vous importait vraiment ? En ce qui nous concerne, la réponse est non. Une monographie chronologique précise de l'institution nous aurait moins appris, pour notre sujet de recherche, que ce que vous aviez à nous dire sur le quartier et sa population, sur votre relation avec elle, sur la signification de votre présence à la Grande Borne et les difficultés éprouvées dans l'exercice de votre métier. Quant à votre attente, on peut en effet penser que ce récit pluriel aurait pu vous servir d'archive, être utile pour les membres plus récents. Nous espérons néanmoins que le document qui suit trouvera aussi son usage, sera éventuellement l'occasion et la matière d'un échange sur un sujet aussi sensible que socialement « chaud » : comment vivre dans votre environnement ?

Ce document est le fruit de vos propos, du moins ceux des huit d'entre vous que nous avons rencontrés qui appartiennent aux différents métiers exercés au CMP et que nous tenons à remercier. Mais il est tout autant le fruit de notre découpage, de nos rapprochements, de nos interrogations et dont nous portons la responsabilité. Son statut est hybride : son contenu est le fait de vos réflexions individuelles et vos propos, énoncés en entretien, nous étaient adressés. Nous les avons dépersonnalisés et « collectivisés », mélangés et mis en commun pour vous les restituer. Si nous avons délibérément gommé les auteurs, confondu leurs paroles, pour respecter leur anonymat, nous avons tenu à préserver les différences de points de vue. Cette reconstruction porte donc la trace de nos choix, dans la mesure où nous en avons organisé la trame, conçu l'ordre.

Comment avons nous procédé ? De la relecture de l'ensemble des entretiens, quelques thèmes saillants ou récurrents sont apparus. Certains, directement orientés par nos questions (sur les incivilités, les raisons et les lieux de déménagement), d'autres alimentés par votre réflexivité, par vos propres préoccupations, analyses et interprétations. L'ensemble ressemble un peu à un « patch work » : si le dessin qui figure sur chacun des carrés de tissus vous revient, leur montage, leur sélection, leur taille, leur emplacement et la couleur du fil qui les relie nous appartiennent. Le tableau a pour titre « Un CMP dans son environnement » et l'environnement sera traité sous l'angle des trois dimensions suivantes : institutionnelle, humaine et matérielle.

I - Environnement institutionnel : entre isolement et ancrage

Le CMP est un service public « de proximité » (« 80% des patients pourraient venir à pied ») qui se caractérise ici par son éloignement, son isolement, son invisibilité, trois termes qui décrivent, à un premier niveau, sa situation face au contexte institutionnel.

« Une extension de l'hôpital en plein dans la cité, au service de la population »

L'éloignement résulte du projet lui-même qui est à l'origine de la création des CMP dans les années 60. Il s'agit dans ce cas d'un éloignement géographique « normal » par rapport à l'institution-mère de rattachement, ici l'hôpital psychiatrique d'Etampes, situé à 40 km de Grigny et d'accès difficile. Les CMP étant issus de la sectorisation, leur objectif était de rapprocher les lieux de soins du public, de rompre avec la psychiatrie « asilaire », de constituer une alternative à l'hospitalisation en offrant aux gens des soins et des structures (hôpitaux de jour, centres d'accueil, ateliers thérapeutiques, appartements associatifs) sur place, « en plein dans la cité ». Cette politique, 40 ans plus tard, aboutit à un constat paradoxal : « on est un peu en marge ».

« On est les seuls à être restés »

L'isolement est la conséquence « logique » de cette politique de sectorisation quand les autres services publics n'y adhèrent pas : au départ toutes les institutions se trouvaient dans le vieux Grigny coupé de la cité par l'autoroute ; puis La Poste et des établissements scolaires s'y sont installés. Mais aujourd'hui, 30 ans plus tard, le sentiment d'isolement persiste même s'il existe encore sur place une Poste (menacée de fermeture et dont les agents touchent une indemnité spécifique), des services pour enfants, une maison de quartier avec ses antennes, une bibliothèque, une annexe du commissariat et un marché. Ce sentiment est accentué par la fermeture progressive de la plupart des commerces de proximité (boutiques, laverie, boucherie, cinéma) dont il ne reste plus que des traces matérielles d'abandon : rideaux de fer tirés, portes et vitres barrées.

« C'est comme si on n'existait pas ! ».

L'invisibilité, enfin, est ce qui caractérise la relation du CMP à la Mairie qui a pourtant « tout fait » pour qu'on reste sur place. C'est la conclusion « légitime » que les membres de l'équipe tirent d'une « anomalie » administrative : le CMP ne figure toujours pas, en dépit de nombreuses demandes, dans la plaquette distribuée par la municipalité et qui recense en une centaine de pages l'ensemble des services offerts aux habitants de la commune. « Il y a 15 jours G. a eu une réunion à la Mairie sur les services rendus par la ville, pour refaire le petit livret. Et bien on n'y est toujours pas ! ». Cette invisibilité ne se lit pas seulement dans les documents mais aussi dans la signalétique : « Pendant des années on leur a demandé de mettre un fléchage ou un panneau. Mais non, la psychologie doit rester cachée » et dans la presse locale : « Le CMP est un centre médico-

psychiatrique : la semaine dernière j'ai participé au congrès des CMP et dans le journal local il était écrit » la réunion des centres médico-professionnels ! ». De là à relever la couleur politique de la mairie pour expliquer ces « oublis », il n'y a qu'un pas : « mais c'est vrai, il y a quelque chose du côté de cette mairie communiste : la psychiatrie n'existe pas pour eux »

***« Tous les partenaires sociaux nous envoient du monde,
on est très bien implanté, on est connu »***

Et pourtant – et c'est le second temps de l'analyse - l'ancrage professionnel du CMP est bien réel. Les partenariats cités autour de l'offre de soins sont nombreux : avec l'hôpital de jour (à Ste Geneviève) et les deux hôpitaux d'Evry et de Longjumeau ; avec les services de pédo-psychiatrie et la PMI, avec le Point Ecoute Jeunes, avec des équipes d'ethno-psychiatrie ; avec des associations qui gèrent des appartements thérapeutiques, un centre d'accueil thérapeutique (CATTP), un foyer à Juvisy ; avec des assistantes sociales, des psychologues scolaires, le service social de la mairie, avec le bailleur (Opievoy) et, bien sûr, les médecins généralistes et SOS service « psy ». Le point commun à ces collaborations est d'être « centrées sur le patient ». Elles prennent des formes diverses : l'accueil des patients adressés, le suivi de ceux qui sont orientés vers une autre institution, l'assistance à des réunions avec les différents interlocuteurs professionnels. Mais il existe aussi une série d'activités proposées aux patients (repas, informatique, groupes de parole, de presse, aide à la lecture) destinées à les mêler à la population générale ainsi que des prises en charge de personnes, qui relèveraient du CMP, par des associations. Cet « empilement » né au fil du temps, de structures publiques et privées qui fonctionnent en relais, forme, au total, un réseau local dense au sein duquel le CMP a toute sa place.

***« On est en position de retrait...on n'a pas à provoquer la demande
mais on est un peu dans l'excès inverse »***

Mais de quelle place s'agit-il sachant que l'image du centre (« c'est chez les fous »), dans un tel environnement, suscite la méfiance. Le service au public rendu par un CMP à la population implique une expertise médico-psychiatrique, une offre de soins adaptés, psychologiques ou psychiatriques, et la réception (des patients) « en réponse » à la demande, celle des patients eux-mêmes ou des intermédiaires médicaux-sociaux qui les orientent. Cette place qui se définit avant tout en référence au cœur du métier repose sur une règle déontologique fondatrice – répondre à la demande - même si quelques-uns y

tiennent plus que d'autres. Elle suscite quelques tensions ou des doutes au sein de l'équipe. L'absence de travail compromet la visée de réinsertion sociale portée autrefois par les CAT et les ateliers thérapeutiques : le projet initial a perdu une part de son sens. Le retrait délibéré par rapport à la vie sociale locale reste préconisé par certains. « Etre dans le social », « avec » les associations, accepter une invitation à un repas, organiser des loisirs, autant d'activités trop immergées dans la vie du quartier pour que l'anonymat de l'entretien et du soin soit préservé. D'autres entretiennent des contacts réguliers avec le tissu associatif local, (« sur la Grande Borne, C. a un réseau pas possible, elle connaît les partenaires ») participent à des réunions extra-professionnelles (du Diagnostic Local de Sécurité ou du Grand Projet de Ville par exemple), ou encore regrettent de ne pas pouvoir discuter avec le bailleur du problème brûlant des loyers, avec la police, de l'insécurité.

« J'ai l'impression qu'on est aussi mal traités que les gens de la cité »

« Cette histoire autour des logements ça pourrait la vie des gens de Grigny »

Les salariés du CMP souffrent, globalement, d'un sentiment de non reconnaissance, d'abandon et d'impuissance de la part des institutions. Quelles que soient leurs différences d'engagement dans l'action publique locale, leur lassitude, teintée parfois de colère, vise les deux institutions publiques les plus proches et les plus puissantes dont tout le monde, les habitants comme le CMP, dépend : l'Opievoy, le bailleur, puisqu'à Grigny la Grande Borne presque toute la population est locataire, et la Municipalité. On reviendra plus loin sur la question des dégradations et de l'absence d'entretien des lieux qui frappent tous les résidents. L'absence de soutien institutionnel est durement ressentie par l'équipe. Le découragement et l'usure face aux contacts « avec la ville » et le bailleur (ce « mur d'incompréhension ») entraînent chez certains un « repli » sur le métier, voire des départs anticipés ; chez d'autres, ils alimentent une critique sévère des institutions publiques et des élus, véritables sources, selon eux, de la violence indûment attribuée aux populations.

Deux exemples seulement. Le logement HLM devient de moins en moins accessible en raison de l'augmentation du seuil des ressources dont il faut pouvoir justifier pour obtenir un logement. Par ailleurs l'opacité des critères d'attribution des logements pratiquée par l'Opievoy alimente, chez cette population « dont la souffrance psychique est liée, plus que pour d'autres, à la souffrance sociale », rumeurs, frustrations et « délires » (politique plus sévère en matière de paiement des loyers, expulsions, « revalorisation » des lieux, lettres au préfet ou au maire sans réponse, espoirs déçus, appartements visités puis non attribués,

logements vides ou squattés, passe-droits..). De son côté l'équipe, contrainte de fermer, par deux fois, pour « exercer une pression » sur la Municipalité, a elle-même été victime de l'indifférence générale et de l'inertie administrative face à ses demandes pourtant pressantes de relogement. Avant d'entrer enfin dans ses nouveaux locaux en juin 2004, deux appartements « pas dignes d'un service public » mais toujours au cœur de la cité lui avaient été attribués, à titre provisoire, pendant ...4 ans.

*« Des endroits en telle difficulté sociale, où on voit la souffrance,
où on a du mal à répondre »*

On peut se demander si le projet d'une psychiatrie sociale né avec le développement économique des « 30 Glorieuses », en réponse notamment aux besoins spécifiques de la population de ces cités (dont Grigny représentait alors l'archétype), garde encore sa crédibilité. Non que l'accès des populations dites défavorisées aux soins psychiatriques « sur place » ait perdu sa raison d'être. Mais parce que la dégradation profonde des conditions de survie d'une bonne partie des habitants interdit, plus que jamais, de séparer clairement souffrance psychique et sociale, affectant du même coup la pertinence et le sens du service offert. Son accessibilité a-t-elle toujours la même importance à l'heure où « l'on peut considérer que l'hôpital pourrait redevenir un lieu d'hébergement », en l'absence d'un toit ? Mais surtout, la dégradation des conditions de vie, la détérioration ambiante du bâti, le sentiment d'insécurité et les actes dits d'incivilité qui frappent la population est contagieuse. Elle déteint très directement – comme on va le voir plus loin – sur les conditions de travail des professionnels de santé atteints par un sentiment analogue d'indignité et d'impuissance dans l'exercice de leurs fonctions. L'absence de soutien de l'environnement institutionnel (« toujours dans le court terme et débordés par la situation »), souligné par les membres du CMP, en est l'une des causes. Au total, le Centre fait un peu figure d'atoll professionnel « oublié », surexposé, conçu pour un monde qui n'est plus tout à fait le même : un service public très spécialisé, au service d'une population très paupérisée, perdu au milieu d'une cité très dégradée. Il en partage les conditions de vie matérielles – dans la journée au moins – et surtout les blessures symboliques.

II – Environnement humain : de la population en général et des patients en particulier

Sur ce second type d'environnement, très présent dans nos entretiens, nous n'avons pas cherché à recueillir de données statistiques précises. Le tableau des habitants de Grigny est avant tout impressionniste, fait de bribes et d'idées générales. Mais il est aussi assez contrasté : certains mettent l'accent sur le gris, d'autres s'y refusent. Les représentations, les impressions, les interprétations qui suivent sont à la fois personnelles, partielles, partiales et parfois même polémiques. C'est à ce titre qu'elles nous importent. Elles ne livrent pas de ces informations objectives qu'on appelle aussi souvent « sociologiques ». Leur subjectivité, en revanche, nous intéresse : elle est une façon de décrire le monde humain environnant, de parler du passé (« quand on avait des outils et des idéaux ») et de l'histoire du Centre ; une manière de penser les habitants et de panser les patients, une occasion d'évoquer, indirectement, l'évolution des pratiques et du projet professionnel de l'équipe.

« Ils ont commencé à loger les gens virés de leurs taudis du 13^{ème} »

« c'est ce que je trouvais intéressant à l'époque, cette mosaïque »

Rappel historique. A visiter le quartier aujourd'hui on ne se doute pas nécessairement du caractère emblématique de la Grande Borne à l'époque de sa création, ni de la portée politique et sociale des grands projets d'urbanisation des années 60 à l'origine de la cité. L'Office HLM de la ville de Paris s'engageait à reloger, dans des conditions plus que décentes (un architecte de renom et une architecture innovante, petits bâtiments sans tours, nombreux espaces publics et espaces verts à l'abri de la circulation, décoration esthétique ...) les populations expulsées du centre de Paris. A ces populations sont venues s'ajouter les vagues successives d'immigration (réfugiés chiliens, iraniens, travailleurs portugais, maghrébins, africains, indiens, turcs) qu'il fallait accueillir et qui forment toujours aujourd'hui une « bonne partie » de la population. *« Dans les années 70 le médecin de la PMI faisait sa consultation avec 8 interprètes » ; « je me rappelle une époque où on disait que c'était le 5^{me} département d'Outre Mer ! » ; « avant, il y avait un tabac en bas : c'était Beyrouth à l'intérieur ! » ; « C'est par vagues : je me rappelle des iraniens qui arrivaient parce que le shah d'Iran venait de se faire renvoyer » ; « au marché du jeudi, on voit beaucoup de femmes voilées, sinon elles sortent peu » ; « on est souvent confrontés à des personnes qui ne parlent pas Français ».* L'hétérogénéité de la population, la

« mosaïque » appréciée par les anciens a peu a peu fait place à une « *majorité maghrébine et d'Afrique noire* ». Et en conséquence, « les gens » - terme générique qui veut dire les blancs, adjectif jamais prononcé – partent.

« *On est plus dans...moi je dis crise sociale* »

Qui sont les habitants de Grigny ? Les catégories de population le plus souvent nommées sont sans surprise. Le tableau est sombre. Elles déclinent la longue liste des privations et des handicaps sociaux qui frappent, plus durement que d'autres, les habitants de la cité. Aux lignées « d'assistés » (qui remontent parfois à la 3^{me} génération de patients d'une même famille suivis au Centre), il faut ajouter désormais les « sans toit », « sans travail », « sans papiers », les « sur endettés », les « enclavés », les « pauvres », les « déshérités », sans oublier les jeunes en voie de « déscolarisation qui n'ont jamais vu leurs parents partir au travail ». Bref, une population « ravagée économiquement », « désocialisée », « dé-républicanisée », « abandonnée du reste du monde ». Et pourtant « beaucoup de choses existent ici » !

« ... et les *pathologie ont changé* »

Elles sont moins aiguës, plus « sociales ». La « demande » elle aussi a changé, elle porte souvent sur les médicaments, fournis gratuitement au Centre, et les certificats médicaux, dans l'espoir d'obtenir des papiers. On peut, là encore, se demander à quel point la déontologie professionnelle (c'est le « malade » qui vient – mais de quelle maladie s'agit-il au juste aujourd'hui ?) et l'idéologie d'origine (« que les gens ne viennent pas directement à l'hôpital, qu'ils doivent d'abord passer par le centre de soins, que le lien soit assuré en local et la sortie, gérée ») sont encore pertinents . Quand la « maladie » devient aussi sociale que mentale, l'offre de soins s'adapte, nous a-t-on dit : « *on ne peut pas être psychanalyste pur et dur dans un endroit comme ça* », « *on est dans une prise en charge plus globale du patient ...et ça c'est terrible, on a beaucoup de jeunes sans emploi, allez leur parler d'insertion sociale !* ». Mais surtout elle change de nature, les demandes d'écoute ponctuelles, de soutien et de réorientation s'ajoutant aux pathologies mentales« *maintenant les gens sont tellement mal dans leur peau...ils consultent une fois, ils viennent déposer leurs soucis, ils n'attendent pas spécialement de soins ni de conseils. Ils viennent déposer et après on ne les revoit plus ou alors on les réoriente vers des organismes sociaux plus compétents* »

**« ils ne sont pas en déficit, ce ne sont pas des tarés,
ils ne sont pas particulièrement incivils »**

L'évocation qui suit prend le contre pied de cette image convenue (trop ?) réaliste, toute en noire, qui frise le cliché. Elle refuse cette version d'une population écrasée, démunie, disqualifiée parce qu'exclusivement définie par ses déficits et propose d'elle une image inversée, plus optimiste. Celle-ci vise à re-qualifier les habitants en mettant l'accent sur leurs capacités à se mettre en mouvement géographiquement et psychiquement : à se déplacer, à sortir de la cité, à « bouger » dès qu'on leur offre quelque chose de « respectable » et à respecter ce qu'on leur offre, capable d'apprécier (*« les gens que je vois sont emballés par les nouveaux locaux, ils trouvent ça merveilleux »*). Se dégage ainsi le portrait opposé, le versant positif d'une population réhabilitée, où la mixité ethnique, religieuse ou politique n'empêche nullement la coexistence (*« au marché il y a des gens qui ont des chapeaux ronds, d'autres ont des voiles, d'autres des croix, d'autres qui sont communistes »*), où propos racistes et relations d'amitié sont compatibles (*« j'ai des patients qui expriment des idées racistes – les étrangers sont des cons, les nègres nous prennent le travail – mais leurs potes sont des nègres, des arabes. Ils font avec »*). Une population qui loin d'être passive et assistée serait même « en avance » sur un ancien monde qui n'est plus, celui où les gens *« attendent que les choses soient réglées par la République, ou par l'Hôpital ou par la Constitution »* ; des gens qui ont compris *« qu'il n'y a plus rien à attendre et qu'il faut se bouger pour trouver des solutions »*.

Ces visions contrastées des gens de la cité semblent radicalement opposées. Le sont-elles vraiment ? Au delà des apparences et des différences de personnalité, elles traduisent sans doute aussi des différences de point de vue dues à des facteurs objectifs tels que le métier (de ceux qui parlent : ici, psychiatres, psychologues et infirmiers), l'ancienneté, très variable dans l'institution de 3 à 30 ans), aux « gens » dont il est question (certains parlent des habitants de la cité en général, d'autres pensent à leurs patients en particulier) et enfin, au fait que les uns (infirmiers et psychologues) se déplacent dans le quartier et à domicile alors que les autres ne quittent pas le Centre. Rien d'étonnant dès lors à ce qu'ils ne parlent pas vraiment de la même chose.

III – Environnement matériel : les événements, l’entourage et le voisinage

Avec cette troisième dimension de l’environnement, on touche de plus près à l’objet même de notre recherche : à la relation entre territoires, incivilités et médiations. L’environnement « rapproché » sera pris ici au sens écologique pour rendre compte d’une sorte de phénoménologie de l’entourage : on s’intéressera aux « désordres » en tout genre qui font l’objet d’une perception immédiate par ceux qui travaillent sur place et qui en sont les victimes. C’est donc du caractère tangible et sensible de l’environnement matériel (les locaux) et humain (le voisinage immédiat) qu’il sera question, de cet « espace vécu » dont la détérioration progressive est à l’origine de la fermeture du CMP pour quelques mois, durant lesquels l’équipe a dû « désertier », pour se réfugier hors de la cité. Le récit de ces événements sera suivi d’un relevé des recours auxquels l’équipe a pensé et des réactions suscitées. Il souligne l’impuissance de ce genre de service de proximité à trouver une réponse adaptée à la situation.

III – 1. Le récit des événements

L’histoire du CMP est celle d’une mobilité géographique intimement liée à la topographie locale, service « de proximité » oblige. Mobilité « normale » dans un premier temps. D’abord autour d’une même Place : à sa création en 1974, au lieu-dit « l’Imagerie » (au 10 Place de la Carpe - « quand j’y pense, un lieu de parole Place de la Carpe ! ») où le Centre a partagé des locaux avec l’équipe « enfants » pendant 7 ans ; puis dans un appartement F4, situé juste en face, (au 3 de la même Place cette fois) jusqu’en 1984, date à laquelle le Centre a déménagé, toujours dans la cité, à « La Peupleraie », dans 3 appartements cette fois (dont un, occupé par le CATT). C’est là que la situation environnante a commencé à se dégrader (on y reviendra plus loin) au point d’obliger l’équipe à fermer le local, au début des années 90, à s’expatrier en allant « squatter » l’autre CMP du secteur (à Morsang), situé au calme d’une zone pavillonnaire, mais difficile d’accès pour les habitants de la Grande Borne.

Mobilité « forcée » donc, dans un second temps – celui qui va nous retenir maintenant - en raison d’une insécurité suffisante pour compromettre le bon fonctionnement du Centre. Cette situation s’est reproduite quelques mois plus tard après un bref retour de l’équipe à La Peupleraie : ce premier hébergement à Morsang a en effet été suivi d’un second (« pour exercer une pression »), plus long, les travaux de sécurisation dans le local au cœur de la

cité s'étant avérés insuffisants. Un local provisoire (Place aux Herbes) a finalement permis le retour de l'équipe au cœur du quartier en 2000. Ce provisoire a duré près de 4 ans, jusqu'à l'emménagement récent du CMP, fin mai 2004, dans une ancienne poissonnerie, refaite à neuf (située Place de Quinconce). Histoire mouvementée depuis 15 ans que celle de ce service de proximité, fidèle au poste - en dépit de ses deux fuites à Morsang -, et bien déterminé à le rester, dont on peut maintenant reconstituer quelques lignes de force.

« On voulait juste passer pour travailler »

Et d'abord, par quoi les choses ont-elles commencé ? Si les faits se résument aisément et, sur ce point les récits convergent, l'attitude à adopter, elle, ne fait pas l'unanimité, comme on va le voir. Commençons par rappeler les événements. Les relations avec le voisinage ont été cordiales durant toute une époque : *« je crois même qu'on était bien repérées par la population : ils s'occupaient de nous quand on oubliait nos phares de voiture. Ils savaient qui nous étions. Ils avaient repéré nos voitures et en fait ils faisaient attention à nous »*. Et elles le sont redevenues : *« après, quand on a été Place aux Herbes, on n'a pas eu de problèmes. Il y avait pourtant 15 jeunes dans l'entrée, ils nous disaient même bonjour ! »*. Que s'est-il passé entre les deux ? Ce n'est qu'à la fin des années 80 que la situation s'est sensiblement détériorée. En dehors des cambriolages qui concernaient l'ensemble de la cité, le CMP s'est trouvé directement confronté à deux formes classiques mais très dissuasives de « désordre » : l'occupation des parties communes, par les « jeunes », terme générique utilisé par tous, qui squattent l'entrée (et dont ils avaient fait *leur* lieu de vie) et leurs pitbulls, ainsi qu'à des exactions sur les voitures. *« On arrivait dans le hall, ils étaient installés dans l'escalier. Il fallait qu'on dise plusieurs fois « Pardon s'il vous plait »*. *Il y en avait qui ne se poussaient pas avec leur pit bulls    côté. Il fallait qu'on attende qu'ils nous laissent passer ou alors les enjamber. On est toujours restés polis, on voulait juste passer pour travailler »* : *« ils avaient 14-15 ans, voire moins, c'était leur lieu »*

« Ils avaient leur popote, comme on dit...ils s'étaient installés »

La présence et l'obstruction physique n'étaient pas les seules marques visibles de leur présence. La vie nocturne laissait des traces témoignant de l'extension du territoire occupé en sous sol et durant les fins de semaine: *« Quand on arrivait, c'était discret, ils avaient leur popote comme on dit, ils d  nudaient les fils pour avoir accès à l'électricité, ils fumaient des joints et laissaient leurs canettes de bière...ils avaient accès aux caves qui*

n'étaient pas fermées, ce qui leur permettait la nuit de faire un remue-ménage » ; « le samedi-dimanche ils étaient tranquilles, il n'y avait personne au 1^{er}. Ils s'étaient approprié les lieux, même dans la cave ils avaient mis des lits, une petite cuisine, ils s'étaient installés ».

« Les patients n'osaient plus venir »

Gênée elle-même dans son accès aux locaux, soumise à des conditions de travail pénibles (le bruit, la musique, l'élevage sous leurs fenêtres des pit bulls dressés à la violence, la peur des chiens), l'équipe ne pouvait plus assurer ses fonctions normalement : son accessibilité pour le public n'était plus assurée (*« il arrivait que, pour s'amuser, ces messieurs ne laissent pas passer les patients, voire les sadisaient un peu »*) et elle ne pouvait que subir, sans pouvoir y remédier, les réactions, éventuellement la défection, des patients : *« Ce qui nous a quand même beaucoup posé problème c'est que les patients n'osaient plus venir, ils faisaient demi-tour pour ne pas franchir la porte, ce n'était pas supportable. C'est là qu'on a réagi » ; « certains patients nous appelaient par la fenêtre pour qu'on vienne traverser avec eux » ; « Les pitbulls c'était terrible. Il y a eu des élevages dans les caves avec des pitbulls vendus à prix d'or, des vols de bébés, et sur la place des combats entre eux. Les patients avaient peur à cette époque là » ; « je me rappelle avoir discuté avec un gardien qui nous a dit qu'il avait vu un pit bull pendu, vidé de son sang...ils s'étaient amusés avec ».*

« Ils avaient déboulonné les roues »

Pour compléter le tableau il faut mentionner les problèmes de parking et de voitures survenus peu de temps avant la fermeture du centre et qui ont pesé lourd dans la décision : *« Une de nos infirmières, ils lui ont enlevé les pneus de sa voiture. Elle les a trouvés deux jours après posés à côté de sa voiture. Plus embêtant, ils avaient déboulonné les roues d'une collègue médecin, heureusement qu'elle s'en est aperçue. Je pense qu'elle était visée par des toxico à qui elle avait refusé des médicaments ».* ; *« on s'est dit à l'époque qu'ils s'en prenaient à une institution, pour se venger de tout ce qu'on leur faisait...Moi ils n'ont pas eu le temps de m'enlever ma roue. Mais quelques jours après, j'ai entendu un grand bruit sur l'autoroute, un truc tombé du coffre. Ils avaient scié le système, m'avaient piqué ma roue de secours ».*

Représailles ou trafic ? La question reste ouverte : *« moi, maintenant, j'ai une lecture un peu différente : il faut savoir que cela s'est passé dans le coin du parking où on désossait les voitures pour en habiller d'autres. C'est là qu'on est parti ».*

Quant aux conséquences de la fermeture, les avis divergent. Certains estiment qu'ils ont perdu beaucoup de patients, définitivement ou momentanément, et que nombre d'entre eux ont été déstabilisés, qu'il y eu beaucoup d'hospitalisations durant la période. D'autres pas : *« Au moment où le CMP avait été mis à feu et à sang, j'ai décidé de donner mes rendez vous à Morsang et tout le monde est venu. J'ai eu 100% de personnes qui sont venues alors qu'on nous avait dit que c'étaient des incapables majeurs, qu'ils ne bougeraient jamais de Grigny...j'ai idée qu'il y a beaucoup de gens qui amplifient la bêtise des habitants de Grigny. Les gens sortent et pourtant ce n'est vraiment pas commode ».*

III – 2. Que faire ?

A quel type de recours, d'intervention ou de médiation institutionnelle ont-ils pensé pour mettre un terme à ces « actes de présence » qui n'étaient pas, à l'époque, en tant que tels, des délits?² Les solutions sont connues mais surtout très limitées. Passons les en revue.

La Police ? : *« On évite mais on a dû avoir des contacts. L'infirmière comme le médecin sont allés au commissariat de Juvisy, mais le temps qu'ils arrivent...il y avait des ilôtiers, ils tournaient mais n'avaient pas envie de se faire bouffer par les pitbulls...on évitait de les faire venir, cela fait peur, il y a des gens qu'on n'aurait plus vus, certains gamins sont très limites par rapport à la loi » ; « on ne marche pas avec les flics » ; « on n'a jamais dénoncé les jeunes, on n'a jamais demandé aux flics de venir voir ce qui se passe » ; « tout le problème de ce genre de cas de figure, c'est qu'ils (les jeunes) ne commettent pas, en tant que tel, un délit » ; « quand on avait besoin d'eux à la Peupleraie, ils ne voulaient pas qu'on les remarque, ils avaient peur, ils passent parfois mais en civil » ; « les gendarmes quand ils se déplacent, ils sont dix ! ».*

Les médiateurs ? : *« On a demandé à l'Opievoy de bien vouloir sécuriser les lieux. A l'époque c'était la grande idée des médiateurs de quartier. Un médiateur a été nommé qui*

² Les événements ont eu lieu avant la nouvelle législation qui fait désormais, dans certaines conditions, des attroupements de plus de n personnes à l'entrée d'un immeuble un délit.

connaissait bien les gens. Il venait discuter mais c'était une pseudo-convivialité » ; « les médiateurs, on ne les voit plus, ils essaient des choses avec les jeunes, le sport ».

Le bailleur ? *« On a demandé à l'office HLM, à la Mairie de nous mettre un code – beaucoup de locataires se sont cotisés pour payer un code. Ils ne l'ont jamais fait. Et quand ils ont fini par en installer un après les pit bulls et les dégradations sur le parking, on a vu que ça ne valait rien, un collègue a fait l'expérience il a donné un coup et ça passait. Les gamins ont donné des coups dans la porte, cela n'a pas du bien les disposer à notre égard » ; « les feux au local poubelles qui ont durablement marqué les parties commune et qui ne sont toujours pas nettoyés, soit parce qu'il y a un problème d'assurance soit parce qu'ils s'en foutent. Il y a de la violence à tous les niveaux, de la violence ambiante mais aussi de la part de l'Opievoy ».*

L'école ? : *« dans notre tête on se disait que l'école, ils n'en avaient rien à faire. On pensait qu'ils n'étaient plus scolarisés ; il y a énormément de jeunes en voie de déscolarisation. Pourquoi retourner au collège ? De toute façon l'année est foutue ».*

Les éducateurs de rue ? *« ils fonctionnent sur la libre adhésion, les gars les envoient balader. Ils ne peuvent rien faire ; il nous reste plus qu'à appeler la police pour leur dire qu'ils nous gênent ».*

La porte « sécurisée » ? *« la dernière stratégie qui s'est avérée inutile, ça a été de fermer la porte avec un pass, de sécuriser le hall. Ca n'a pas marché : la porte avec sécurité a été démolie ».*

III – 3. Vertus et limites du dialogue

Face à l'inertie des institutions, différentes positions ont été adoptées dans l'équipe durant la période. Elles renvoient en amont à des interprétations différentes de ces comportements aussi désagréables que déroutants. Quel sens fallait-il leur attribuer : étaient-ils « adressés » ou pas ? Le CMP en subissait certes les conséquences mais était-il réellement visé ? Pour certains cela ne fait pas l'ombre d'un doute (*« à l'encontre du CMP cela s'est envenimé »* *« on s'est dit à l'époque qu'ils s'en prenaient à une institution pour se venger de tout ce qu'on leur faisait subir »*) ; d'autres sont sceptiques. Selon la réponse à cette question, les

attitudes étaient différentes : valait-il mieux faire semblant d'ignorer et ne rien dire ou au contraire discuter, tenter d'établir une relation ?

Les uns, tout en restant « polis », avaient opté pour le silence, des relations réduites au strict minimum : *« On ne les connaît pas parce qu'on ne leur parle pas ; à la limite un bonjour »* ; *« faut pas répondre à ces jeunes ; c'est vrai que c'est dommage : on ne peut pas leur expliquer des choses...ce n'est même pas la peine de chercher »* ; *« c'est vrai qu'à la Peupleraie il y avait des jeunes assez agressifs. Ils reconnaissaient nos voitures et là on a eu des problèmes »* ; *« on a eu des moments où on parlait aux gens. Le CATTP était au rez-de-chaussée, sur le même plan »*.

D'autres encore hésitaient : *« quand on était à la Peupleraie, qu'on avait des jeunes qui venaient pour fumer un joint, dealer en bas de nos marches, moi je me disais : « mais qu'est ce qu'il faut faire ? Est-ce qu'il faut leur parler ? Est ce qu'il faut faire profil bas ? Est-ce qu'il faut les virer ? Enfin toutes ces questions m'ont traversé la tête »*.

Quelques-uns, enfin, au nom d'une image « dialogique » de leur profession (les « psy » vus comme des gens tolérants, qui peuvent, qui savent parler), tenaient à rester en contact, à parler avec les occupants : *« on a décidé de dire des choses, moi je discutais avec eux. Je leur expliquais le travail qu'on faisait ; ils disaient « ah oui, c'est les dingues qui sont là » et ils en connaissaient certains... « oui m'dame on va faire attention »*. Trois heures après, *quand les autres arrivaient, tout recommençait, l'effet de bande »* ; *« sur le moment c'est vrai qu'ils discutaient avec nous mais après c'était terminé. Ils restaient là avec leurs chiens, ils voulaient le lieu. Et puis ils en voulaient aussi à la psychiatrie : « les fous, vous n'avez qu'à aller ailleurs ! On ne veut pas de vous ici »*.

Ignorer, tolérer, parler, trois réactions qui révèlent en miroir trois représentations des jeunes eux-mêmes. Des gens trop différents, incapables de comprendre, parfois agressifs, avec qui il est plus prudent de ne pas prendre langue ni de chercher à expliquer ; des jeunes prédélinquants (qui fument et qui *dealent*) qui nous interpellent parce qu'on ne sait pas comment les prendre ; des jeunes stratégiques qui occupent le terrain et s'approprient sciemment (*ils voulaient le lieu*) l'espace et qui de surcroît « en veulent » à la psychiatrie et cherchent à déloger l'équipe. Au total, un dialogue pour le moins difficile sinon impossible, entre ces professionnels et leurs voisins de palier, voué à l'échec en dépit des

ouvertures tentées par certains. Ce constat peut être étendu aux habitants qui s'exposent eux aussi à des représailles quand ils osent parler : *« j'avais une patiente, une femme turque, très sympathique, très impliquée dans la vie associative. Elle habitait au rez de chaussée et elle a osé leur dire : « écoutez quand même vous dérangez tout le monde » ; après ils l'ont persécutée, ils balançaient des trucs dans ses fenêtres. Il ne faut rien leur dire. Elle était terrifiée cette femme »*.

IV – Environnement matériel : des lieux et des hommes

Au-delà du récit, à plusieurs voix, de ces événements qui ont profondément marqué l'histoire du Centre et la mémoire de l'équipe, les entretiens se prêtent aussi à une forme d'exploitation différente. Laissant de côté la question, largement traitée par ailleurs, des causes profondes de ces comportements (déscolarisation, désœuvrement, relégation, absence de travail, de perspectives, d'avenir, trafics, économie souterraine..), nous adopterons dans ce qui suit une perspective écologique³.

IV – 1. Des « invitations à agir »

Cette perspective prendra appui sur des anecdotes, des descriptions, des sensations, des émotions, des analyses qui parcourent les propos recueillis. Ces observations dressent une topographie hybride, mi-géographique mi-humaine, des lieux, de la manière dont ils sont perçus, habités ou occupés. Le tableau ainsi brossé fait apparaître une série d'oppositions structurantes dont nous dressons la liste. Elles permettent aussi de compléter l'examen des « incivilités » sous l'angle particulier des conditions matérielles – du bâti et de son entretien - qui autorisent ou favorisent ces comportements. On cherchera à repérer *dans le discours* de nos interlocuteurs les liens qu'ils établissent entre des formes (spatiales) et des façons (d'agir ou d'être), non à réunir des faits précis ou à alimenter la chronique des événements locaux ordinaires ou inquiétants. Les liens qu'ils repèrent, parce qu'ils fréquentent la cité depuis longtemps, entre ces formes et ces comportements, vont nous

3 « Écologique » dans ce sens renvoie à une approche analytique qui prend en compte la matérialité de l'environnement social dans lequel les gens vivent et interagissent et non à l'acception courante qui met l'accent sur la protection de la nature.

intéresser parce qu'ils soulignent la pertinence, pour notre analyse, du concept d'*affordance*⁴.

« Des petites bornes conçues pour que les gens puissent venir s'asseoir »

Ce concept met en effet l'accent sur la manière dont les objets offrent – ou pas – une « prise » aux agissements des hommes. Ce sont des invitations à agir. Un exemple, relevé par l'un des membres de l'équipe, à propos d'une particularité de la cité illustre parfaitement cette notion : *« c'est comme les petites bornes, conçues pour que les gens puissent venir s'asseoir, papoter, d'une forme un peu conique, pour qu'on puisse s'y asseoir avec un certain confort, espacées de façon à ce que les voitures ne puissent pas entrer »*. Ce souci de l'usage si présent aux origines du projet fait aujourd'hui presque sourire : « il était une fois ».... A l'épreuve du temps, à l'épreuve des usages et des usagers de cette cité déshéritée, cette problématique reste pourtant pleinement pertinente. Tout objet se prête à des utilisations imprévues, détournées, à une réappropriation. Nous-nous intéresserons donc ici aux différents types de « prises » offertes aux incivilités et au sentiment d'insécurité qui relèvent du bâti, de sa conception, de son découpage ainsi que de l'usage de l'espace par les habitants, telles qu'ils nous ont été décrits par nos interlocuteurs.

« c'est vraiment le ghetto »

Mais pour camper le décor il faut revenir d'abord, rapidement, sur l'histoire de cette cité construite il y 40 ans pour accueillir des populations « déplacées » de la capitale qu'il fallait reloger. Sa situation dans le tissu urbain environnant porte en germe l'enfermement. Construite entre l'autoroute et deux nationales la Grande Borne a toujours été une enclave : *« c'est vraiment le ghetto : non seulement ce sont des frontières naturelles, enfin naturelles par la route qui le cerne, mais en plus la Grande Borne est refermée sur elle-même. La circulation ne se fait qu'à la périphérie »*.

Cette clôture, d'abord géographique, est inscrite dans le projet d'origine - qui offrait, par ailleurs, des atouts certains, des logements spacieux, des immeubles bas, des espaces verts, aires de jeux, équipements collectifs.... Elle va se doubler, au milieu des années 80, d'une clôture sociale renforcée, suite à l'intensification des processus de paupérisation et de

⁴ Forgé par des psychologues de la perception : JJ Gibson *The Ecological Approach to Visual Perception*,

ségrégation, au départ des populations d'origine et à l'arrivée massive d'immigrés récents, phénomènes qui marquent tant de banlieues, en dépit des mesures prises dans le cadre des politiques de la ville. 40 ans plus tard, la Grande Borne n'a plus rien à voir avec l'utopique cité idéale d'origine : on y trouve la plupart des traits distinctifs qui caractérisent ces « ghettos français » (Maurin, 2004) où la ségrégation territoriale a fait son œuvre, ce qui n'empêche pas bien au contraire, le développement d'une vie associative intense. La situation économique et sociale s'étant dégradée, l'effet ghetto et la relégation se sont accentués.

Le résultat, aujourd'hui, est une cité à la fois « déshabitée » (de nombreux logements sont vides, la plupart des commerces fermés, des espaces publics étonnamment peu animés) et « surhabitée » ; une cité « en miettes » au sens où ses occupants - résidents, professionnels de la santé et « jeunes » - sont engagés dans une « « lutte des places »⁵, chacun essayant de préserver et de défendre le « bout de territoire » qu'il estime être le sien.

IV – 2. Des oppositions structurantes

Ce rappel sert simplement à introduire le traitement empirique que nous proposons des entretiens avec les membres du CMP autour d'une série d'oppositions qui structurent très nettement les temps, les lieux, leur perception et leur usage, par les habitants comme par les employés du CMP. La Grande Borne ressemble un peu à une bulle habitée par des mondes parallèles, qui se croisent sans trop se parler, qui s'évitent ou tentent de s'éviter (*« tant que l'on ne s'oppose pas à eux...je crois que c'est une histoire de territoire ; il ne fallait pas les déranger »*) » et qui entrent parfois en conflit ouvert. La conception circulaire de la construction – le gros de la cité au centre, les places, les quelques services publics et les commerçants en bordure – a fabriqué de l'enfermement plus que de l'accessibilité ou de la mobilité. Si bien que les espaces publics aussi bien que les parties communes (entrées d'immeuble, cages d'escalier, couloirs d'immeuble), loin d'être ouverts et accessibles à tous, font l'objet de règles d'usage non écrites mais très strictes. Le *modus vivendi* qui régit le partage des espaces-temps obéit à un code d'occupation des sols qu'il vaut mieux respecter. Leur respect est indispensable à la co-habitation pacifique.

1979.

⁵ J'emprunte l'expression au titre d'un ouvrage de V. de Gaulejac qui l'employait, lui, à propos de la lutte des places dans l'entreprise.

- **La nuit et le jour** : « Ce que l'on sait c'est que quand la nuit arrive, toutes les mauvaises rencontres sont possibles. Les gens sont donc toujours en état d'alerte » ; « ici c'est tranquille jusqu'à une certaine heure » ; « c'est vrai que la Grande Borne ne vit pas à toute heure. Jusque vers 11h ou midi c'est relativement calme. Ca se réveille après. La vie est nocturne ici » « parce qu'à 22h il ne se passe pas la même chose qu'à midi ! » ; « le matin souvent il n'y avait personne (à la Peupleraie) car ils étaient en train de dormir. Ils se réveillent vers midi et là ils sont là c'est l'oisiveté, ils commencent à boire et à fumer des joints et ça dérape un peu ».
- **Le haut et le bas**, ou plutôt entre ce qui est **au sol** et **ce qui n'y est pas** (les sous sols, les caves, les parkings, les toits) : « la nuit, il se passait des choses dans des caves qui n'étaient même pas fermées ; et puis le CMP qui était juste au dessus, ça les dérangeait » ; « dans la cave ils avaient mis des lits, c'était vraiment leur lieu, ils avaient une petite cuisine (Peupleraie) ; « des élevages de pitbulls c'était dans les caves » ; « il (un commerçant) s'est encore fait voler samedi et ils sont passés par les caves : ils ont fait un trou et sont rentrés dans le magasin – les caves ont beaucoup d'importance là-dedans » ; « des patientes violées dans les caves » ; « on a le parking mais je n'y vais jamais, je gare ma voiture sur la voie publique...l'idée des sous sol, effectivement ça a une influence sur ce genre de chose ».
- **L'ouvert, l'accessible** (les espaces ouverts à la circulation) et le **fermé** (l'intérieur de la cité) « Forcément parce que si par exemple on a besoin d'aller voir quelqu'un à domicile, l'hiver, où il fait nuit beaucoup plus tôt, on réfléchit quand même à 2 fois pour aller dans un endroit. Parce que bon, Grigny on n'a pas d'accès de voiture. On laisse la voiture à l'extérieur de la Grande Borne et après on y va en bus. Comment est faite la Grande Borne : on n'a pas d'accès à l'intérieur de la Grande Borne. La voie circulante elle est tout autour, donc il faut s'introduire à pied à l'intérieur. Donc bon, moi je sais qu'à des visites, je fais attention. Donc ça a un impact quelque part ».
- **Le centre et le bord** « Place aux herbes ce n'est pas vraiment le centre de la GB ; le centre c'est plus au milieu là où on ne va pas en voiture, là où il y a le plus d'habitations » ; « nous on n'est pas au centre, il y a une place et puis on est en dehors de la GB, quand on est en face de la Poste c'est juste au bord ».
- **La semaine et le week-end** : « le samedi dimanche ils (les jeunes) étaient tranquilles, il n'y avait personne au 1^{er}, ils s'étaient appropriés les lieux » ; **la semaine et le jeudi** : « ce qui me surprend beaucoup en semaine, c'est qu'on ne voit jamais les femmes, jamais, jamais...par contre le jeudi, on voit toutes les femmes qui sortent, le jour de marché ».
- **Hier et aujourd'hui** : « je pense qu'il ne faut pas stigmatiser la grande Borne, c'est comme Grigny II, il y a une quinzaine d'années c'était assez agréable » ; « Ça aurait pu être beau, c'est vrai que c'est dommage, ça aurait pu être bien, il y a quand même de l'espace ! » ; « les immeubles ne sont pas hauts, moins de 4 étages, ce ne sont pas de grandes tours. Les appartements sont bien conçus, bien spacieux, avec tous ces espaces de jeu, tout à l'intérieur, partout. Mais maintenant il n'y a plus de jeux, tout a été cassé ».
- **Le vivant** (le marché) : « c'est un marché très renommé » ; « au début ça vivait, on entendait les enfants » ; « quand on est arrivé, il y avait un fleuriste, un marchand de lunettes, il y avait de tout, c'était vivant » et le **mort** (les boutiques) ; « on voit bien comment les choses sont laissées à l'abandon. Le tabac juste en face de La Poste, on l'a connu il y a 15 ans. C'était vraiment une vitrine : il y avait de tout là-dedans et il y avait plein de magasins » ; « les gens quand ils ouvrent un commerce, ils se font voler donc ils ferment » ; « le bar sur la place, il y a eu un meurtre l'année dernière ».

- **Le visible et l'invisible** : « on voit beaucoup de femmes voilées au marché du jeudi, sinon elles sortent peu » ; « on les voyait sur la place avec les pit bulls se battant entre eux » ; « s'il y a quelque chose à cacher, ils ne passeront pas là, ou alors ils attendront l'heure de la fermeture pour aller chercher leur truc caché dans le mur ! Ils ne sont pas plus bêtes que nous : ils s'adaptent » ; « les voitures calcinées on en voit le matin ».
- **Le plein (l'habité) et le vide** : « comme il y avait des appartements sur 3 ou 4 étages et que nous en avons 2, il n'y avait donc pas de locataires, puisqu'il y avait des appartements vides. Là les jeunes étaient tranquilles le week-end » ; « Place aux Herbes il y a la place qui est là avec les commerçants ; à la Peupleraie, il n'y a rien autour. C'était dans les couloirs » ; « il y a des lieux stratégiques dans les cités qui sont des lieux habités...à la Peupleraie il n'y avait aucun commerce ».
- **Le clair/spacieux et le sombre/étroit** : « autant l'architecture est bien foutue par rapport aux appartements, mais c'est vrai qu'il y a des coins et des recoins » ; « les recoins plus propices aux trafics » « le patient qui m'a fait visiter Grigny ne m'a pas fait visiter les couloirs quoi, les caves, les sous-sols de caves, tout ça. Lui connaît tous ces endroits là ».
- **Le propre et le sale** : « Il y a une chose à laquelle je ne me suis jamais habituée, c'est la saleté, l'état de la cage d'escalier, un non respect de soi-même et des autres : il y avait une dame qui faisait faire pipi à son chien dans la montée de l'escalier » ; « mais c'est eux qui salissaient ; c'est comme si c'était leur quartier » ; « Les cages d'escalier dégelasses, entre le crachat, le pipi, les œufs, le sucre, les préservatifs ».
- **Le fixe et le mobile** « ils – les jeunes - sont au même endroit du 1^{er} janvier au 31 décembre ils ne changent pas d'endroit. Chacun a son endroit ici à Grigny et l'autre n'a pas intérêt à y venir » ; « les trafics : il y a des choses qui sont fixes et d'autres qui circulent ».
- **Le droit et le courbe** : « La Grande Borne ça fait un rond » ; « des endroits où on ne voudrait pas vivre, par ex la rue du labyrinthe, c'est une rue sinueuse ».
- **Le pair et l'impair** : « les rues ne se suivent pas, les numéros non plus, donc on demande, le pair d'un côté, l'impair n'est pas en face ».

V – Entre cosmogonie et image d'Epinal

Cette liste pourrait être allongée. Elle suffit pour donner une idée de cette cosmogonie locale telle qu'énoncée, non par les habitants de la cité, mais par des professionnels du soin qui y travaillent. Ces catégories sont les leurs, nous n'avons fait qu'en extraire la structure sous-jacente. Elles livrent déjà un premier aperçu de ce que nous avons appelé plus haut le lien entre des formes matérielles et des façons de faire. Elles signalent des correspondances entre des lieux et des manières d'occuper l'espace. A cet égard, la symbolique est chargée et les fantasmes ne sont jamais loin. Les fauteurs de troubles, les auteurs du désordre sont peu identifiés, rarement nommés. Mais ces couples d'oppositions binaires qui peuplent les discours forment système au point qu'on se croirait en présence d'une image d'Epinal représentant l'enfer où les damnés prennent différentes apparences : le « louche », le transgressif, l'occulte qui vivent la nuit, à contre temps, fuient la lumière ; l'inquiétant qui

côtoie l'impur et la mort ; le menaçant qui habite le sale, le déserté, l'inhabité, le fermé, le mort ; ces « jeunes » qui s'installent dans les caves, dans l'obscurité des couloirs, qui habitent les cages d'escalier, fréquentent des ruelles sinueuses et des recoins sombres...

IV – 1. Lieux-dits

Exposés ou évités, ravagés, saccagés, squattés ou occupés, les lieux portent des noms différents selon :

- l'usage qui peut en être fait : une « place » pour le commerce, un « territoire » pour se rassembler, des « gros ensembles » de mauvaise réputation et des « lieux de passage » pour accueillir les nouveaux venus ;
- le type « d'emprise » qu'ils offrent ou de dégradation qu'ils subissent selon qu'il s'agit d'un espace public dangereux (les « endroits » et les « coins »), d'un espace commun privatisé (des locaux à poubelles, des halls d'entrée et des cages d'escalier) ou d'objets abîmés (les boîtes aux lettres) ;

Les catégories qui suivent sont à la fois descriptives et analytiques. Du plus métaphorique (les mondes parallèles) au plus matérialiste (les boîtes aux lettres), cette topologie des lieux signalés se présente ainsi :

- *Les **mondes** parallèles* : « par exemple, entre la place aux herbes et la place aux Quinconces, c'est là où habituellement on peut se fournir. C'est un petit marché mais ce sont des endroits que nous ne rencontrons pas, si vous voulez. Ce sont des mondes parallèles ».
- *Les **gros ensembles*** : « c'est pareil quand on parle des Tarterêts à Corbeil. Ce sont des gros ensembles où il arrive des choses assez dures, des crimes, des viols ».
- *Les **territoires*** : « A chacun son territoire : ce ne sont pas les mêmes jeunes à la Peupleraie et Place aux Herbes ; ils ont élu domicile là, mais n'y habitent pas forcément, ils y font leur vie, leur petit trafic qu'il ne faut pas déranger, on les gêne » ; « il y effectivement des territoires, des mondes autour des origines ethniques, il y a des communautés africaines, pour faire garder les enfants ; il y a quand même des territoires ».
- *Des **lieux de passage*** « où les gens d'une même origine logent ceux qui arrivent, hébergent des cousins sans papiers ».
- *Les **endroits** interdits, comme les caves* : « malgré tout il y a des endroits où je n'irai jamais : ce sont les caves et les dessus des toits. Un patient me disait que dans les caves c'était plus que la cour des miracles !. On risque sa vie dans les caves. Ce sont des endroits où il ne faut pas aller ».
- *Les **coins** qui font peur, comme les parkings* : « Le coin du parking où on désossait les voitures pour en habiller d'autres, c'était le coin des trafics » ; « un moment l'hôpital louait des parkings pour le CMP. Personne n'y allait, il n'y a que les gens de l'hôpital

pour penser que l'on va mettre des voitures au parking à Grigny ! Les gens ne voulaient pas y aller. Là ! il y a des peurs ».

- *Les **endroits** exposés : « Place aux Herbes ce n'était pas loin de l'annexe du commissariat : cet endroit était ravagé systématiquement » ; « la poste à Grigny ils ont une indemnité pour venir travailler ici, ce n'est pas rien quand même ! il y a deux ou trois ans il y a eu une agression à la poste de G ils ont été agressés, volés et il a été question qu'ils ferment la poste ».*
- *Les **espaces** « propres » : « Les enfants ne jouent pas par ici mais sur des espaces qui leur sont propres ».*
- *Les **locaux** à poubelles : où il y a eu les feux – ils y faisaient leur popote – qui ont durablement marqué les parties communes et qui ne sont toujours pas nettoyés »*
- *Les **halls** « squattés » : « il y avait des jeunes dans tous les halls, ils y sont tous » « Un jour au rez-de-chaussée, je sors du CATTP et je vois sans mentir une dizaine de jeunes, et il y avait 2 pitbulls qui étaient là. Je me suis dit « faut pas que j'aie peur, il ne faut pas que je leur montre que j'ai peur*
- *Et les **cages** d'escalier : « on était toujours sur nos gardes quand on descendait les escaliers, ils étaient assis sur les marches » ; « « Ils sont là, ils traînent, ils ne font rien ; la canette à la main et puis les clopes. Et les quolibets...les tags...les boîtes à lettres ».*
- *Les **boîtes aux lettres** « saccagées » : « surtout Place aux Herbes, on en a été réduits à ouvrir une boîte postale.. ; lettres régulièrement ouvertes et des fois on ne recevait pas de courrier » « je me souviens un jour, j'avais demandé un compte rendu d'hospitalisation d'une patiente. Et je l'ai retrouvé par terre, la lettre était ouverte. Ça c'est vraiment très douloureux ».*

Sans oublier une dernière catégorie, celle des lieux « rassurants », cette fois : « ce qui les rassure c'est quand on leur dit que c'est Place aux Herbes, en face de la Poste » ; « Comme Service Public à la Grande Borne, il reste la maison de quartier, la bibliothèque et la Poste. Point. Et nous, le soin ».

IV – 2. Rumeurs, réputations et solutions

En contre point de cette image et comme pour la relativiser, une question revient souvent chez nos interlocuteurs : quand s'arrête la rumeur, quand commencent les faits ? Elle met le doigt sur la fragilité de ce qu'on appelle communément le sentiment d'insécurité. Les membres de l'équipe sont bien placés pour savoir qu'entre des endroits où le danger est réel et ceux qui en ont la réputation la ligne de partage est ténue: « *il y a plein de choses qui se passent à Grigny, peut-être qu'il y en a moins, je ne sais pas...je ne sais pas si on doit appeler ça des rumeurs puisqu'il y a des faits constatés* » ; « *ce n'est plus des rumeurs, ce sont des faits ! puisqu'à un moment, je ne sais plus si ça existe encore, mais il y avait des fous qui lançaient des trucs sur les pompiers ou sur les médecins*

généralistes appelés en urgence » ; « aux gendarmes ça leur arrive aussi ; quand ils se déplacent, ils sont dix ».

Ainsi, le sentiment d'insécurité serait par essence ambigu : il relèverait à la fois du fantasme et de la réalité : *« Les gens disaient que c'était dangereux à la P ; Moi j'y restais jusqu'à 10h le soir...un soir il y a eu une coupure d'électricité, je suis donc descendu près de ma voiture, phares allumés et j'ai fait les ordonnances, et je n'ai jamais eu peur. Il n'empêche qu'il y avait une insécurité pas possible à la P ».*

Cette frontière est d'autant plus floue que ce sentiment et la peur qui le nourrit sont affaires éminemment subjectives : *« moi je me souviens, la première fois que je suis arrivée, c'était aux Peupleraies, le soir comme ça, G. devait me prendre en voiture ; et moi j'avais été en face du petit marché, la petite place où il y a l'ancien garage. Je m'étais avancée à pied et j'attendais au rond point. Et G. m'avait dit « mais ne fais jamais ça ! Tu pourrais te faire attaquer... ». Mais je dis « Attendez, gérez vous ! » elle me disait ça...parce qu'elle a eu très peur que j'attende là... puis après, on n'a pas peur » ; « cela dit, on n'a jamais d'argent sur nous » ; je n'irais peut-être pas à domicile à 18 ou 19h... » ; « c'est sûr qu'on conseille d'y aller à deux quand on fait une visite au centre de Grigny pour des personnes qui ne peuvent pas se déplacer ou qui ont besoin de parler ».*

« Les rumeurs ça fait du mal »

Sans tomber dans l'irréalisme, les membres de l'équipe amenés à circuler le plus dans la cité (les infirmiers) s'efforcent de ne pas « en rajouter » ; de contrebalancer la réputation très négative que leur renvoient certains patients par une image positive de la population. De faire la différence entre ce que « sont » les résidents et ce que « disent » les patients : *« il y a des endroits, des quartiers réputés dangereux, comme la Place aux Herbes et ici, la Place Quinconce. Mais certains disent le contraire...ça vient de nos patients : certains nous disent « vous vous rendez compte il ne faut pas aller là ! » ; « dès qu'on leur dit que le CMP est situé dans la Grande Borne ils nous disent tout de suite « Ah la GB, non ! ah non ! je n'y vais pas » ; « On se rend compte que les rumeurs ça fait du mal : il m'est arrivé d'aller chez des gens, de ne pas savoir où j'allais, de pas pouvoir y aller directement et donc de demander, surtout dans les quartiers comme ça parce que les rues ne se suivent pas, les numéros non plus, donc on demande, le pair d'un côté, l'impair n'est*

pas en face. J'ai toujours été renseignée. Très gentils, même en frappant chez les gens. Parce que les noms ne sont pas sur les boîtes aux lettres ».

Des vertus de l'entretien ou, en attendant Godot

Parmi les quelques solutions concrètes évoquées et quelles que soient ses limites, l'entretien systématique et régulier des parties communes est jugé capital : l'action énergique d'un bon gardien a un effet vertueux indéniable. Si les extraits qui suivent confirment à première vue la pertinence de la théorie dite de la « vitre brisée », il faudrait ajouter que cette théorie s'applique ici « à la française », au sens où l'équipe n'a pas elle-même pris l'initiative de ces menus entretiens : elle a attendu l'arrivée d'un nouveau gardien prêt à retrousser les manches :

« après on n'a plus eu ça (dégradations déchets) : il y a eu un changement de gardien, il est venu nettoyer régulièrement ; avant l'immeuble n'était nettoyé que deux fois par semaine et l'état de dégradation produisait du découragement. Mais dès qu'on lutte, s'il y a un maintien des lieux, on finit par être respecté ; par exemple il y a une grande station-service abandonnée, qui n'est pas détruite. Je pense que ça favorise la dégradation, l'irrespect » ; « les choses dépendent beaucoup du gardien. Place aux Herbes, on avait un gardien d'une nullité absolue. Le ménage n'était pas fait, les boîtes aux lettres étaient ouvertes, c'était immonde ; après on a eu un nouveau gardien, il a commencé à ramasser les papiers lui-même, et bien maintenant il n'y a plus de papiers. Il y a un effet vertueux : le rôle du gardien est essentiel ».

Ceci dit, la solution a ses limites : elle n'agit qu'en surface et peut prendre du temps : « là où on était avant il y avait un truc qui s'ouvre d'en haut, dans les parties communes, qui donne un peu de lumière et permet d'aérer. Mais cela fait 5 ans que c'est ouvert parce que la manivelle ne fonctionne plus ! L'hôpital a demandé, le gardien aussi : ce nouveau gardien a agi ; comme pour le feu dans le local à poubelles, c'était tout noir, il a réussi à faire nettoyer, il a obtenu des outils, mais c'est lui qui l'a fait »

IV – 3. A qui la faute ?

« Comment en est-on arrivé là ? », se demandent ces professionnels de la santé qui ont choisi, par vocation, d'exercer leur métier au cœur de la cité et d'y rester. La faute à qui ? A l'architecture ? Aux institutions ? A « la société » qui a concentré là, comme dans

d'autres grands ensembles, toutes ces populations « en difficulté », les 80 nationalités d'origine – y compris des français « de souche » - qu'il fallait re-loger et dont la précarité ne cesse de croître depuis 20 ans ? Les réponses montrent l'enchevêtrement des causes et l'engrenage dont la situation actuelle est le résultat : au départ cet « enclavement » vécu à l'origine de façon positive, les ressources locales suffisant pour bien vivre, en autarcie ; puis la dégradation progressive et aujourd'hui, l'abandon. Dans ce processus, trois institutions étroitement liées entre elles sont tenues pour responsables, la Mairie, le bailleur HLM et le Grand Projet de Ville et plus précisément, la politique d'attribution des logements sociaux qui alimente injustices et racisme. Cette perspective critique ancrée dans l'histoire de la Grande Borne aboutit à inverser les idées reçues : et si la violence émanait des institutions, si l'incivilité, au bout du compte, n'était pas le fait des auteurs d'incivilités mais prenait sa source dans les politiques publiques ?

- **L'architecture** : « on parlait des enclavés à Grigny déjà à cette époque-là. Mais tout y était dans la cité, pourquoi vouloir sortir ? Il y avait le cinéma, toutes les boutiques, la laverie, la boucherie...tout ! donc pourquoi sortir de ce triangle ? ». Tout, sauf les pissotières : « si vous avez envie de pisser, je ne vois pas où vous pouvez aller. Le jour du marché, où les gens vont-ils pisser ? Et bien ils pissent dans les cages d'escalier parce qu'elles sont juste à côté de l'étalage du gars ».
- **L'abandon** : « on voit bien comment les choses sont laissées à l'abandon ».
- **La Mairie** « il y a une chose choquante : comment se fait-il qu'il n'y ait pas de balayeuses qui nettoient par terre à Grigny ? pourquoi pas un service de nettoyage efficace ? On ne peut pas toujours parler de ce qui ne va pas du côté de la population, alors qu'il y a des choses du côté des institutions » ; « le maire de Grigny devrait balayer sa commune ! ; il y a quelque chose de choquant dans toutes les boutiques fermées et qui dépend directement du maire. ...L'incivilité, elle est du côté des institutions ! ».
- **Les constructeurs privés** : « A Grigny II on a aussi construit des petits appartements, des F1 des F1 bis, des studios, pour les personnes qui travaillaient au domicile, les bonnes. Et maintenant cette frange-là d'appartements c'est la poule aux œufs d'or des services (sociaux) de tutelle. C'est important parce que ça concentre encore les personnes qui ont des difficultés ».
- **Les HLM** : « L'Opievoy, c'est la société de HLM. Ils ont main basse sur tous les HLM ici, voire les espaces verts...tout ça leur appartient. Et là L'Opievoy a remonté le seuil par rapport aux revenus des gens pour attribuer un logement : le logement HLM devient de moins en moins accessible, il faut justifier des ressources et il y a une paupérisation du fait que les gens ne travaillent pas, ils sont surendettés...il y a donc beaucoup de logements vides ».
- (à propos des locaux poubelle toujours pas nettoyés) : « il y a de la violence ambiante, à tous les niveaux, mais aussi de la part de l'Opievoy. Ils traitent les gens c'est vraiment scandaleux. A l'Opievoy c'est un mur d'incompréhension, les gens sont interchangeables ».
- **Le Grand Projet de Ville** : « Je sais bien qu'ils ont une politique qui est de tout virer pour réhabiliter, depuis plusieurs années. Donc ce qui se ferme, on ne le remet pas en

circuit. Et il y a ce grand projet ville pour faire un truc flambant neuf...une forme de violence, et les usagers de la GB vivent ça au quotidien. On est traité comme eux ! ».

- **La politique d'attribution des logements sociaux** : *« s'ils obtiennent un appartement ils pensent que c'est un passe-droit. Je pense que cette histoire autour des logements j'ai idée que ça pourrait la vie des gens de Grigny. En plus ils voient très bien qu'il y a des logements inoccupés, vides et en effet ils sont attribués à des gens qui viennent d'ailleurs ou alors squattés. Cela entretient l'idée de squat, que tout va être squatté qu'il suffit que vous partiez d'ici pour votre place soit occupée, avec l'idée qu'il y a des étrangers qui arrivent ».*
- **Le système d'assistance** : *« qui est d'une obscurité... ça alimente un racisme délirant : on les donne à qui ces logements ? ». On les donne aux rebeus ! Je n'ai jamais rien compris au système, qui a droit aux aides, c'est des choses très compliquées. Un exemple : une assistante sociale avait monté un dossier pour avoir un logement. Cela a été refusé parce que la personne gagnait un franc de trop. Et c'est là qu'on vous répond qu'il aurait fallu tricher, donc ça alimente les délires à tout bout de champ ».*

* * *

En guise de conclusion, laissons le dernier mot à nos interlocuteurs et arrêtons-nous sur les trois perspectives différentes mais très complémentaires qui se dégagent des entretiens à propos de la notion controversée d'incivilité. A la question « quand commence pour vous l'incivilité ? » nous avons reçu, en schématisant un peu, trois sortes de réponses qui relèvent chacune de l'un des grands « paradigmes » de la sociologie.

La première pourrait être qualifiée de **phénoménologique** : elle décrit l'incivilité éprouvée, celle qui s'adresse et qui agresse les sens ; cette description est substantive : elle porte sur des manifestations tangibles concrètes ; elle est aussi sémiotique : elle repose sur des signes, matériels ou moraux ; les effets produits par ces comportements, les sensations éprouvées restent de l'ordre du non-dit, de l'évidence :

«Cela commence quand on arrive dans un endroit déguelasse. Vous arrivez dans un hall, il y a de l'urine par terre, des crachats, des tags, les immondices sur le sol, quand c'est le quotidien ; quand vous passez, vous dites bonjour, on me dit « ta gueule » ; des feux dans les poubelles, les pétards, ils vous foncent dessus avec leurs vélos, à des heures où ils devraient être à l'école »

La seconde a partie liée avec la **philosophie morale** : elle exprime une opinion personnelle ; celle-ci prend le contre-pied des évidences de sens commun sur la base d'un argument conceptuel de type psycho-sociologique (le principe de réciprocité⁶) ; en proposant une définition alternative de l'incivilité, par son contraire, à savoir la notion de

6 Cher à Simmel qui fait de la réciprocité le fondement de toute interaction sociale.

respect ; elle est chargée d'une portée critique : le refus d'enfermer le stigmatisé dans sa place de bouc émissaire :

« Je suis sûr que la notion de respect est plus opérante que celle d'incivilité. Parce[qu'il y a quelque chose de réciproque dans le respect, c'est à dire qu'il faut respecter][ce qu'on offre et à ce moment là il y a du respect qui vient en retour. L'incivilité, ce[sont toujours les autres... c'est vraiment un concept plaqué ! ».

La troisième n'est pas une « réponse » mais une anecdote racontée par une collègue et voisine psychologue qui travaille en relation régulière avec le CMP. L'histoire est un peu longue mais illustrative. La perspective ici n'est plus morale ni conceptuelle mais **compréhensive** : le narrateur cherche les « bonnes » raisons qui peuvent rendre compte du comportement subi ; à la recherche du sens de l'action pour celui qui en est l'auteur⁷, il les trouve dans une explication sociologique : c'est l'absence de ressources, réelles ou symboliques, qui est en cause ; en se mettant à la place de l'autre, le narrateur parvient à s'expliquer – au sens de rendre raison – la logique interne (« On n'a rien alors on fait ce qu'on veut ») de l'insulte reçue ; où l'on voit que la licence est fille de l'abandon :

*« Je vais vous raconter une petite anecdote de cet été parce que c'est vraiment un fait tout banal, ce n'est pas quelque chose de grave. J'étais une des seules à être là pendant la canicule. Je me suis retrouvée en pleine canicule, ici, un mercredi, je n'en pouvais plus tellement il faisait chaud. J'ai ouvert les fenêtres, essayé de faire des courants d'air, parce que c'était difficile de travailler. Et en entretien je reçois une jeune femme, très traumatisée, qui parle très doucement, j'ai du mal à entendre ce qu'elle me dit. Un petit voisin met du rap à fond. Très bien. Je ferme la fenêtre, j'étouffe un petit peu. Et, à la fin de l'entretien, j'appelle à la fenêtre le gars et je lui dis : « excusez-moi, est-ce que vous pourriez baisser un petit peu la musique. C'est difficile, je n'entends pas les gens. » Le type sait très bien que c'est un lieu d'accueil. Et le mec me répond : « Je t'emmerde. **Je suis chez moi, je mets la musique comme je veux et je t'emmerde** ». Je me détends, je respire un grand coup. Je me dis : je ne vais pas aller cogner à sa porte sinon je vais m'en prendre une, on va essayer de s'abstenir. Mais en même temps, ça me mettait un petit peu en colère, parce que j'avais bien mal à la tête, pas beaucoup dormi, bien fatiguée, chaud... Je me mets à la fenêtre pour fumer une cigarette et là arrive un voisin que je connais, un voisin de notre immeuble que j'ai déjà vu. Et le gars avait assisté à la scène et y compris au fait que le gars à côté m'insulte. Et du bas, la gars me dit : « Excusez-moi M'dame, excusez-moi, vous savez je suis désolé, c'est pas sympa ce qu'il vous a dit, mais vous voyez bien... Excusez-nous M'dame ». Je lui dis : « Mais vous voyez bien, je travaille, il fait super chaud, on dort tous très mal, vous vous rendez bien compte que la musique à fond c'est pas facile ». Et le gars me répond : « **Ouai M'dame mais vous avez vu où on vit nous ? On n'a rien ! Alors on fait ce qu'on veut** ». Et je lui dis « Ben je comprends bien voyez-vous qu'effectivement vous n'avez pas grand chose et qu'effectivement c'est pas marrant, mais moi je viens là pour travailler. Ce n'est pas marrant non plus d'avoir du rap dans les oreilles, à fond, quand vous essayez de recevoir les gens en pleine canicule ». Cinq minutes après il n'y avait plus de musique. Donc je pense que le gars est allé faire mon intermédiaire en allant voir l'autre, en lui disant : « Ecoute, arrête. Laisse-la tranquille la pauvre, elle travaille ». Mais pour moi ça m'évoque cet espèce d'abandon : on peut faire tout et n'importe quoi. »*

7 Dans une perspective weberienne.

Pour nous comme pour leurs patients, les professionnels du soin occupent une place de tiers garant. Leur témoignage nous importe d'autant plus que leurs propos combinent deux atouts (pour cette recherche) : la distance des non-résidents et la proximité née d'un engagement professionnel au quotidien. Les événements qu'ils ont vécus et les problématiques qu'ils nous ont fait partager nous ont montré la voie. A nous de savoir conjuguer ces trois façons de raisonner sur l'incivilité, ses formes et ses sources, à partir des autres terrains de l'enquête, auprès d'autres populations, telles que les habitants, les médiateurs et les acteurs locaux de la prévention-sécurité.

CHAPITRE II

LA VRAIE FAUSSE MEDIATRICE DES TARTERETS, SES COMPETENCES ET SES CASQUETTES

Avant propos : un portrait

C. s'active sans compter, cumule les atouts, multiplie les casquettes et assume, consciemment, le fait de devoir en changer souvent : « selon où je suis, je raconte mes salades en fonction de qui j'ai en face ». Celle de citoyen « de base » impliqué dans la gestion démocratique des affaires locales ; celle de porte-parole légitime des habitants ; celle de salarié d'une antenne locale d'une entreprise de service public, celle « d'entrepreneur de moral » (Beker, 1985), fonction qu'elle assume volontiers en tant que prof. de judo. (« Ce qu'il leur faut aux jeunes, c'est des règles ») et enfin celle d'agent d'intégration. Ces compétences forment en quelque sorte un système lui assurant une position d'interface entre plusieurs entités, populations, mondes. C. est une experte en matière de prévention-sécurité. Son expertise est issue de son expérience quotidienne. Elle est le fruit d'une connaissance pratique, née dans l'action et pour l'action. Jouer sur plusieurs registres comme elle peut le faire et le fait, lui donne un avantage tactique précieux : le choix de son mode d'intervention (de l'échelle, du moment, de la personne, de l'entité sollicitée, de son objet) et des registres de justification de son action. Elle peut aussi bien avancer des arguments techniques pour améliorer la propreté ou la sécurité de la Cité que des motifs de type social, relatifs à des projets d'insertion ou d'emploi pour les jeunes. Si le périmètre de son action est local son influence s'exerce au delà, sur les communes voisines avec les concours de judo, sur les embauches au sein de la SNCF. Performance, efficacité, pertinence, autant d'adjectifs qui viennent à l'esprit à propos de ses initiatives. La « densité » de son activité est frappante, comme si l'articulation entre les différentes facettes allait de soi. Aux compétences sociales, psychologiques, professionnelles et humaines, il faut ajouter l'énergie, une autorité naturelle et un pragmatisme à toute épreuve. Son père militaire de carrière lui a transmis des « valeurs » dont elle sait faire bon usage avec les jeunes notamment, qu'ils squattent et fument dans son escalier, qu'ils travaillent avec elle à la SNCF ou qu'ils suivent ses cours de judo.

Que fait-elle ? Où est-elle ?

- Elle est à la fois dedans et dehors : parce qu'elle habite la cité mais la quitte souvent (fins de semaine, soit pour le boulot, des stages, des réunions, soit pour le judo), évitant ainsi le sentiment de s'user et d'y être d'enfermée ; parce qu'elle est célibataire, qu'elle est donc mobile, qu'elle est amenée à circuler entre ici et ailleurs, dans le temps et l'espace ;

- Elle est membre actif du conseil syndical des co-propriétaires du Logis vert, fait fonction de relais et de porte-parole auprès des « autorités » locales pour les problèmes de la co-propriété (« je vais en parler à untel »).
- Son réseau de contacts en ville est à la fois dense et efficace : il se situe à la bonne échelle ; son emploi à la SNCF Corbeil, lui assure une insertion sociale solide : elle sert tout naturellement d'intermédiaire entre les institutions (mairie, police, acteurs locaux de la sécurité) et les habitants du Logis Vert. Mais son « mandat » est d'autant plus légitime qu'il joue sur plusieurs tableaux (résident, salariée d'une « grosse » entreprise de service public) sans engagement ni compromission politique.
- Sa fonction à la SNCF – elle est encore ou a été responsable des emplois-jeunes pour Paris sud-est - la prédispose, là encore, tout naturellement, à faire les *go between* entre une institution et une population (les jeunes des cités). C'est même la responsabilité officielle qui lui est confiée.
- Professeur de judo sur la Cité elle ajoute à tous ces atouts celui d'être au contact direct et physique des jeunes deux soirs par semaine. Elle les côtoie, les connaît, les suit, les pousse et rêve d'en voir quelques uns lui succéder. Ils l'adorent et elle les aime. Ils « l'épuisent » mais elle les « tient » et leur « fait la morale » avec doigté et insistance. Ils en redemandent.

A l'interface entre les résidents et le monde environnant

Aux Tarterêts, rien de comparable à Grigny 2 (dont il sera question plus loin) où les co-propriétaires rencontrés ne se sont pas constitués en communauté de résidents organisés pour assurer l'entretien du bâti et la sécurité des lieux. Ils n'ont pas pris collectivement leurs affaires en mains. Ils subissent plus qu'ils n'agissent et sont, dans l'ensemble, plus passifs que réactifs, comme on le verra plus loin à partir d'une réunion de co-propriétaires à laquelle nous avons pu assister. Ceci dit, ils ont eux aussi des antennes et des relais efficaces, même si la relation entre résidents et institutions est, dans cette commune (qui ré-élit depuis X années une équipe de droite gouvernée par Dassault), nettement moins étoffée qu'à Grigny 2. Moins bien équipée, cette relation est ici « médiatisée » par des personnes plus que par des entités collectives auto-administrées. Elle passe essentiellement par des individus singuliers, à la fois différents et semblables aux autres, qui sont et qui font l'interface entre les résidents et le monde environnant. Quelles sont les sources et les ressources auxquelles puise cette singularité ? Deux portraits individuels de ces « passeurs-

médiateurs » de fait, mais qui n'en ont ni le titre ni l'emploi officiel, nous serviront pour avancer quelques réponses, singulières elles aussi sans doute, mais qui illustrent certains des ingrédients qui prédisposent à ces fonctions. Le caractère officieux de leurs initiatives ne relève pas de l'informel pour autant. C'est sur les formes de leur intervention locale face aux dégradations et désordres en tout genre qu'ils subissent que nous mettrons l'accent en cherchant à rendre compte, comme en écho, des formes de leur engagement personnel dans la société.

I - Une citoyenne de base immergée dans l'action publique locale

Écoutons l'avis (désabusé) de cette experte sur les innovations institutionnelles en cours censées améliorer la situation, avant de voir en détail comment elle procède depuis plusieurs années pour assurer sa fonction de relais au sein des instances locales¹.

« Tout ça c'est du pipeau ! »

Le scepticisme de C. à l'égard de la nouvelle structure mise en place, le futur « conseil » local de sécurité et de prévention de la délinquance, repose sur son expérience acquise depuis plusieurs années au sein d'une structure existante, le « comité » technique, qui se réunit tous les 15 jours, nettement plus opérationnel à ses yeux :

« Là c'est le compte-rendu opérationnel de prévention et de sécurité de la ville de Corbeil-Essonnes. Notre ministre Jean-François Coppe, est venu nous raconter toutes ses salades. (rire) Bon, je dis que ça [elle montre le compte-rendu] c'est plus efficace que ça [elle montre le projet du ministère]. C'est l'installation d'un conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance. Donc ça c'est la réunion qu'on a eue où ils ont signé le contrat. Donc là ça va être divisé par groupes. Les réunions vont avoir lieu une fois tous les six mois. Là ils vont faire la première réunion officielle avec les élus, le deuxième collège c'est plus par rapport aux scolaires et nous on est dans le troisième collège, avec les bailleurs, les pompiers, la sncf. ...C'est du grand bla-bla, ça fait bien pour le gouvernement. Justement on s'est posé la question de savoir ce qu'on faisait de notre comité technique, est-ce qu'on va le maintenir, parce que ça va faire doublon, si tu veux, entre guillemets. Alors sachant que ça on le fait tous les quinze jours, et puis on avance ».

« On se le dit en face à face, avec des gens qui sont comme moi »

Le problème général soulevé est celui du « bon » niveau de l'action publique locale et du rôle que peut y jouer un porte parole des résidents. Comité ou conseil ? Mais derrière la crainte de l'indifférence des « grandes instances » à l'égard d'un sujet aussi localisé, c'est

¹ Rencontre il y a cinq ans dans le cadre de sa thèse par Damien Collard, C. nous a servie d'informateur et surtout d'intermédiaire pour rencontrer les résidents de la cité. Les relations de confiance construites à l'époque ont été pour nous des atouts précieux.

la composition interne du futur conseil qui inquiète « l'habitante », comme elle se nomme ici. Il y va tout simplement de la participation directe des citoyens aux affaires de la cité, assurée dans un comité technique opérationnel et qui risque fort d'être compromise dans la nouvelle instance plus « représentative » et surtout découpée désormais en plusieurs collèges. Le face à face ne sera plus possible. Or, c'est sur cette interaction directe et fréquente que l'habitante compte pour « avancer », pour obtenir l'engagement des services municipaux concernés :

« Hier j'ai dit (au comité technique) « Aux Tarterêts, ils ont fait des travaux sur la rue et puis ils n'ont pas re-goudronné. ». Bon, les grandes instances, elles n'en ont rien à faire que la rue ne soit pas re-goudronnée...Mais là, si tu veux, au niveau habitants, paf, ils me le font. Bon, là c'est un problème technique, on va dire et c'est vrai que les problèmes techniques, ...on se le dit face à face, avec des gens qui sont comme moi, entre guillemets, heu...à différents niveaux...et on agit ».

« Je fais le relais »

Informar, alerter, prévenir sont donc les trois piliers de son intervention auxquelles il faut ajouter la capacité à transmettre les inquiétudes des voisins, après en avoir évalué la véracité ou la gravité. Colporter les rumeurs décrédibilise ; alerter d'un danger réel, l'apparition des rats, par exemple, conforte la légitimité et l'utilité de cette fonction d'informateur privilégié qui sait avancer des arguments convaincants (ici, la démolition de la tour qui fait sans doute fuir les rats) :

« Donc au niveau de la mairie, j'ai prévenu, j'ai dit qu'en ce moment, on avait des rats, parce que, moi je ne les ai pas vus mais j'ai une voisine qui m'a dit qu'il y avait des rats qui se baladaient, alors qu'avant on en voyait pas, et puis, pas des petits rats, hein, des rats bien consistants. En plus comme ils ont commencé les travaux de démolition de la tour, donc ils ont tout vidé là dedans, il y avait plein de cochonneries dans les souterrains et tout, bon ben, ils doivent faire fuir les rats puisqu'il y a du monde qui circule dans les bâtiments. Donc, tous ces faits banals peut-être pour nos grands pontifs...Donc, si tu veux, je fais le relais par rapport aux gens de la co-propriété ».

« J'appelle...et je leur transmets »

Le partenariat citoyen ne consiste pas seulement à réclamer de l'aide : il faut pouvoir « rendre » aussi, proposer ses services. C'est la réciprocité qui fonde et qui entretient l'échange, à la façon d'un don contre don. Pour rester efficace, le rôle d'informateur-relais doit jouer dans les deux sens, implique un va-et-vient, signifié ici par l'adverbe « inversement » :

« les voitures brûlées, les voitures qui crament, maintenant, j'appelle, le lendemain, elles sont enlevées, tandis qu'avant, quinze jours ou trois mois après elles y étaient toujours. Inversement, quand il y a des trucs SNCF qui ne vont pas ils me le disent aussi. Par exemple, moi au niveau du quartier, je fais des photos des ordures, par exemple, et je leur transmets ».

« J'ai fait mon enquête »

Transmettre ne suffit pas en général : encore faut-il réussir à remonter aux origines d'un problème pour y trouver une solution. Et pour cela, se renseigner, mener l'enquête sur le terrain. Les actions s'enchaînent : faire une photo, la montrer au comité, prévenir le bailleur et lui demander de se renseigner : les ordures dans la rue peuvent y être par négligence ou parce que le container est inaccessible, la porte fermée à clé. Cet enchaînement implique en outre de parler avec les gens, de chercher à comprendre leurs raisons pour trouver le bon remède. Bref d'aligner des preuves, de porter un diagnostic, de vérifier les faits pour agir sur la cause :

« Par exemple, il y a des gens maintenant qui mettent leurs ordures dans la rue, au lieu de les mettre dans les conteneurs. Donc lundi j'avais apporté la photo du tas de détritus qu'il y a dans la rue, donc j'ai fait mon enquête, là aussi quand même, donc j'ai prévenu le bailleur, j'ai dit au bailleur, bon, parce que moi, je faisais un peu la police aussi, quand je voyais des gens aller porter leurs sacs poubelles dehors dans la rue, je leur demandais d'aller les porter dans les conteneurs. « Ah oui, mais on peut pas y accéder. », alors soi-disant qu'ils ont pas de clé. Alors j'ai demandé au bailleur de se renseigner si ses locataires avaient bien les clés, sinon ils ne peuvent pas accéder aux conteneurs. Parce que si le local conteneur est fermé à clé et que personne ne peut y accéder, ça ne m'étonne pas qu'ils mettent leurs ordures dans la rue ».

« Ils ont embauché des jeunes du quartier »

Mais la solution à ce désordre récurrent peut être d'un autre ordre. Le passeur peut aussi se transformer en créateur d'emplois en incitant la mairie à embaucher des jeunes sur la cité. Une telle initiative suppose une série de démarches auprès de différents responsables : savoir faire pression, persuader, monter un dossier, affûter des arguments convaincants, autant de compétences technico-administratives et relationnelles nécessaires pour réussir. Râler ne suffit pas, pas plus que « transmettre » l'information :

« l'autre fois il y avait plein de détritus déposés le long du machin, j'ai râlé en tant que co-propriétaire et responsable du conseil syndical et du coup le bailleur, la mairie, ils ont fait un travail, j'ai les documents chez moi, je les ai pas ici, ils ont fait appel à une société de nettoyage, ils ont embauché des jeunes du quartier qui ont bien nettoyé et ça s'est bien passé.

II – Une voisine (pas) comme les autres, une femme d'action qui « ose »

Prenons un exemple banal, celui des tags. Il ne concerne pas « les institutions » mais le bailleur et les co-propriétaires. La solution la plus évidente consiste à les faire disparaître le plus vite possible, à repasser une couche de peinture dès que les tags font leur apparition ; et la co-propriété, dans ce cas, d'après la gardienne, engloutit non seulement des sommes

considérables en pots de peinture mais l'opération occupe une bonne partie du temps de l'unique agent d'entretien. Que faire d'autre ? Surveiller et punir se traduit concrètement par des interventions en cascade, la mise en œuvre d'une méthode digne d'un manuel de *problem solving*.

La « femme d'action » et voisine directement concernée – cela se passe dans sa cage d'escalier - que nous écoutons, va s'engager dans une démarche qui combine **quatre formes d'action complémentaires** : l'enquête (prendre la photo, comparer, rechercher les auteurs et leurs mobiles), l'entre-aide (obtenir la coopération des voisins), la parole (ressource qu'elle appelle « faire une médiation » : discuter, dissuader) et la répression (ici, la dénonciation du trafic « à qui de droit »). Une opération de longue haleine puisqu'il lui a fallu au total un an pour aboutir.

Mener l'enquête : « *Il y a avait eu des tags dans mon immeuble qui ressemblaient à ceux-là (elle montre la photo). Alors j'avais fait la corrélation puisque je recherchais le gars qui faisait ça. Ils avaient commencé à taguer le plafond, le mur....Donc là j'avais pris la photo, c'était près de l'ascenseur, ils avaient commencé à faire des trous parce que comme je les dérangeais, parce qu'avant ils vendaient du shit chez moi* ».

Enrôler les voisins : « *Donc nous on surveille, moi je fais la police et j'essaye d'inclure mes voisins parce que moi je ne suis pas là tout le temps, pas souvent même. Donc je suis passée et j'ai demandé aussi à mes voisins d'intervenir...et les gens se sont quand même bougés. Par exemple quand je descendais, j'étais toute seule et il y avait toute une bande, j'avais un voisin qui descendait, qui restait pour donner un coup de main* ».

Discuter : « *Des fois ça n'arrangeait pas la chose parce que des fois j'arrivais à entamer une médiation et puis en fin de compte il me la cassait parce qu'il disait « allez, dégagez de là », bon. Tu me diras, des fois, ça me démangeait de leur f... une bonne branlée et puis de les f... dehors. Et puis en plus ça sentait, ils fumaient dans le hall, alors moi je gueulais après eux parce que moi je ne voulais pas qu'ils fument dans le hall* ».

Dénoncer : « *Et puis après j'ai eu quelques info comme quoi ils vendaient, après je suis remontée au gars donc j'ai prévenu qui de droit et j'ai prévenu le bailleur parce qu'après j'ai su où il habitait, donc du coup maintenant il a délogé, il n'est plus chez nous. Petit à petit, parce que c'est long, ça a duré pratiquement un an avant que j'obtienne certaines choses* ».

« Un jour ça va mal finir »

Le succès de ce type d'intervention concertée ne doit pourtant pas faire illusion. Pas plus que le laconisme apparent de celle qui se sait directement visée : *« C'était l'histoire que les jeunes venaient squatter notre hall et puis pour se venger, puisqu'on les emmerdait, c'était surtout par rapport à moi parce qu'on leur avait fait la morale sur le respect du matériel »*. Car la peur des représailles représente une arme dissuasive redoutable et un frein sérieux à toute action collective visant à déloger les squatteurs. En dépit de ces actes de résistance exemplaires, le climat psychologique paraît pour le moins tendu parmi ces « bourgeois » du haut Tarterêts, privilégiés, aux yeux des gens du « bas », parce que propriétaires de leur appartement. Leur exaspération est entretenue et exacerbée par les différences sociales nettement marquées au sein des habitants de la cité. Les classes sociales sont inscrites dans l'espace ici : ceux d'en haut voient d'un mauvais oeil les jeunes des logements sociaux du bas. Dans ces conditions l'entre-aide et l'action à plusieurs « entre gens qui se respectent », dans ces tours du Logis Vert, rencontre des limites évidentes : l'initiative d'un « meneur » ne suffit pas. Encore faut-il qu'il réussisse à persuader ses voisins que réagir ensemble peut porter ses fruits et n'expose pas automatiquement à la vengeance. Si C. ne s'est jamais fait agresser, c'est arrivé à d'autres. Elle-même reconnaît que sa patience est mise à rude épreuve, que certains jours la coupe est pleine et que si elle avait un fusil... L'extrait qui suit montre que la situation est...explosive (au sens propre et au figuré) et que pour éviter de « péter les plombs », il vaut mieux avoir un pied dans la cité et un autre ailleurs, ouverture salubre sur le monde, bien loin d'être donnée à tous les résidents :

« Il y a aussi des habitants qui sont là toute la journée, qui voient des choses et qui ne veulent rien dire... Il y a des habitants qui ont parlé et qui se sont fait tabasser, qui ont eu leur voiture brûlée. Bon, récemment, il y a un gars qui s'est énervé contre des jeunes, il a pris un flingue, il a tiré. Bon, c'est lui qui est en prison. L'autre jour à la réunion justement le maire adjoint nous demandait l'état de santé du jeune en question...A vrai dire, nous on s'en fout, entre guillemets, je veux dire...Je leur ai dit aux différentes personnes dans les réunions : « vous savez, si vous ne venez pas, un jour ça va mal finir ». Moi je suis patiente, mais des fois si j'avais un flingue, je tirerais dans le tas ! Ça va que je n'en ai pas, ça va que de temps en temps je fous le camp, j'ai d'autres activités, mais je resterais 24 heures sur 24 là-bas, je pèterais les plombs. Et des fois, je les pète, on va pas dire à moitié mais sur un quart quoi, je suis toujours en train de jouer au gendarme, et il y en a marre ! ».

« Des bêtises de gamins, c'est pas bien méchant »

Péter les plombs, tirer dans le tas, jouer au gendarme : comment faire la part du « jeu », de l'emphase (verbale) et de la souffrance psychique que ces trois formules, ainsi rapprochées, connotent ? Minimiser la gravité des exactions en choisissant de parler de

« bêtises de gamin » peut s'interpréter de plusieurs manières. Comment l'occupation du hall peut-elle faire autant d'effet ? La réaction semble un peu disproportionnée. L'explication doit sans doute à la nature de l'emplacement envahi, le seuil du logement, cet espace privatif ici collectif, qui marque la frontière avec l'extérieur, mais aussi l'usure, à la répétition et au découragement devant une tâche sans fin. Car la guerre des boutons menée contre les « petits mioches » n'est en fait que la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Elle est d'autant plus consommatrice d'énergie qu'elle n'agit qu'en surface, ne connaît pas d'autre remède que de « jouer au gendarme » : c'est une guerre d'usure au quotidien, jamais gagnée, toujours recommencée. Une guerre de tranchée contre une nuée de petits moustiques « pas bien méchants » :

« En ce moment par exemple, je fais la guerre à des petits mioches, ils sont grands comme ça, entre 5 et 10-12 ans. Ils sont devant l'immeuble, ils rentrent dans le hall, ils font les cons, bon je veux dire c'est des bêtises de gamins, c'est pas bien méchant, mais j'interviens, je leur fais sentir...bon, en ce moment il y a des petits tags, je suis sûre que c'est eux. Bien sûr je n'étais pas là pour le voir mais quand c'est à neuf heures et demie du soir, qu'est-ce que fout un môme de cet âge-là dehors ? Alors je leur dis « Comment ça se fait que t'es encore dehors ? » (je pousse exprès), et les mômes, ben : « C'est nos parents, ils nous ont dit... ». « Ben vous allez sur la terrasse jouer ou vous allez sur le terrain de foot jouer, mais pas ici. ». « Ah ben mes parents ils veulent pas, ils veulent qu'on reste en bas de l'immeuble ».

« Et les gamins ils sont petits. Bon, avec moi ils ont un peu peur, je leur f... la pression (rire). Je les secoue un peu. Mais les parents, il y a un manque de...Ce n'est pas normal qu'ils laissent leurs mômes dehors ».

« Intervenir »

D'autres exemples accentuent encore le caractère bon enfant de ces bêtises - piétiner les fleurs, découper le grillage, secouer un prunier – et font penser à l'ambiance villageoise où le garde-champêtre, brave et bourru, veillait attentivement autrefois au respect des plate-bandes fleuries. En quoi consiste cette fonction de « rappel à l'ordre », assumée ici par une résidente, si banale et essentielle au maintien d'un espace public non dégradé ? « Intervenir » est son mot pour le dire. C'est un de ces verbes caméléons dont le sens dépend du contexte. Ici, c'est d'abord un acte de présence épuisant et un acte d'autorité exigeant qui consiste à ne pas baisser les bras, ne pas laisser faire ni laisser passer : à leur « faire sentir », à les « pousser », à leur « f...la pression », à les secouer, les engueuler. Autant d'attitudes, de gestes, de regards, de formules, d'intonations et d'intentions qui se fabriquent et se travaillent, qui impliquent de se mettre en scène, d'endosser un rôle, celui du gendarme justement. Un rôle d'adulte « responsable » qu'on n'a guère envie de tenir en rentrant chez soi, après 21 heures au retour du cours de judo ; mais surtout d'adulte sans autorité réelle – à la différence du garde-champêtre - , soucieux de renvoyer chez eux des

gamins que les parents, eux, ont envoyé jouer dehors. Mais intervenir peut aussi impliquer une action soit beaucoup plus physique, telle qu' « intercepter », aller vers, se déplacer pour, interdire et même, éventuellement, « courser » ou « foutre une volée », soit beaucoup plus normative : exiger le respect, faire la morale, rappeler la règle et fixer des limites :

« Alors on arrange le quartier, on met des fleurs, on a mis des petits grillages pour pas qu'ils nous piétinent les fleurs, bon ben là j'ai vu qu'ils nous ont découpé le grillage. Va falloir qu'on change le grillage, va falloir le payer, bon, c'est ça plus ça plus ça... L'autre jour j'en ai intercepté un qui rentrait et qui repassait par dessus, alors je l'ai engueulé, il me dit « Ouais, j'étais parti chercher ça », je lui dit « Ok mais t'as pas à passer là, t'as pas à aller là-dedans, parce qu'en plus c'est fermé ». La dernière fois il y avait trois gosses, qui étaient pas de chez nous, qui étaient du bas des Tarterêts, qui étaient en train, bon il y a un prunier, je conçois que le gamin il veuille attraper des prunes, mais là ils avaient franchi des trucs, ils étaient en train de dégrader, ils étaient avec des bâtons en train de taper dans les machins, alors je suis intervenue. Alors il y a une dame qui est intervenue aussi, on s'est retrouvé à deux en train d'intervenir, et les mômes, ils te répondent, ils n'ont pas à répondre à des adultes comme ça, alors je leur ai fait la morale. ... comme je dis « je suis pas ta copine, t'as pas à me parler comme ça... ». Bon, à un moment, comme je fais du judo, je dis, je le course et je lui fous une volée... et puis non, je dis « mince, il y a le match de foot, je me dépêche de rentrer chez moi ! » (rire).

III – Une « entrepreneuse de morale »

Mais ces actes de présence et d'autorité ne sont qu'une petite partie du « travail de moralité » accompli. Celui ci passe aussi, on le voit, par cette médiation primordiale qu'est le langage. Appelons « actes de parole » les échanges verbaux que pratique volontiers C. Les extraits suivants forment un échantillon suffisant pour recenser les différents « genres » manipulés avec adresse dans ces dialogues militants. Si la visée pédagogique reste dominante, les ressources utilisées sont variées et surtout, étroitement ajustées au public : commencer par prendre le temps (d'engager la conversation) ; provoquer « gentiment » (faire du « rentre dedans », lancer des piques, « pousser ») ; faire la leçon (« moi je vais vous apprendre ») ; chercher la réplique (pour « faire sortir la hargne ») ; relancer et élargir enfin le propos. On a là un mélange d'astuces et de procédés pédagogiques classiques auxquels puise d'ordinaire tout pédagogue dans l'exercice de ses fonctions :

« je passe du temps à discuter à expliquer certaines choses. Alors bon, ils me regardent avec un air de dire que je viens de Mars mais...bon, je le faisais exprès si tu veux, je faisais du rentre-dedans, on va dire gentil dans le fait d'expliquer. Je leur disais « qu'est-ce que vos parents vous apprennent ? Et si vos parents vous apprennent pas, moi je vais vous apprendre ». Alors je lance des piques, exprès, je les pousse un peu, pour faire sortir un peu la hargne et puis je relance le truc. Après je pars sur le sport, je parle de la société... »

Un exemple : ce que « discuter » veut dire :

« au départ, je dis, « hop vous sortez de là, vous n'avez pas à être ici. Vous êtes de l'immeuble ? » Alors il y en a qui me disent « oui ». Et moi « non toi, je te connais pas, t'es à quel étage ? ». Alors des fois ils me sortent mon étage, et comme je connais bien mes voisins alors je dis « tu rigoles, là ? » Et alors après « ouais, de toutes manières j'ai le droit d'être là, c'est pas privé ». Je dis « si, c'est privé, et puis tu vois, ici, je paye les charges, mes voisins payent les charges, c'est à nous, c'est pas à toi ». Alors après on discute et puis « ouais, ben si vous êtes pas contente vous n'avez qu'à dégager ». Je dis « oui, et ben t'as qu'à me donner des sous et puis j'irai m'acheter un pavillon comme ça je serai tranquille ! ».

« Je joue un peu sur différents registres »

On a donc là une véritable « stratégie discursive » (Gumperz, 1982), pleine d'intentions explicites (« je le fais exprès ») et argumentées, à laquelle il faut ajouter une « compétence langagière » très ordinaire, faite de ruse et d'intelligence des situations, utilisée ici avec finesse et à-propos : savoir changer de registre, passer rapidement d'un « cadre » d'interprétation (Goffman, 1991) à un autre :

« C'est-à-dire que de temps en temps je rentre dans leur jeu au niveau répartie, puis après je rentre en temps qu'adulte, dans le cadre du respect, après j'essaye de voir un petit peu ce qui les intéresse, et puis je parle de sport, « ouais, d'abord personne veut de nous », je dis « ben si y'a ça qui existe, si tu veux je peux faire l'intermédiaire, t'as qu'à venir... ». Bon, j'évite de dire quand même que je suis prof de judo, quand même, on sait jamais, vaut mieux avoir la surprise si des fois il fallait que je me batte. Mais je leur fais comprendre qu'il y a du sport, des activités... Parce que « ouais, y'a personne qui veut de nous, ouais, on peut rien faire », ben si, aux Tarterêts, y'a plein d'activités. Je dis « tiens, ben si vous savez pas quoi faire, y'a plein de papiers par terre vous n'avez qu'à les ramasser. » Et je leur parle du respect de l'environnement, de la pollution, etc. « Ouais, tu crois qu'on va faire ça ! », alors là je les refous en colère, bon, je joue un peu sur différents registres. Alors bon, ça dépend qui j'ai en face, ça dépend dans quel état je suis aussi, parce que des fois, quand je suis énervée, je les envoie paître et puis je les balourde. « Ouais, vous avez pas le droit de me toucher, je vais vous casser la figure », alors je dis « ouais, vas-y ». Alors c'est vrai que des fois je sors mon portable, je fais mine de téléphoner aux flics, bon. Ça dépend si je vois que j'ai le temps, si je vois que je peux discuter, si je vois que c'est des abrutis... voilà. Des fois c'est usant ».

Changer de cadre est une tactique très fonctionnelle qui consiste à dérouter l'adversaire, le surprendre, à multiplier et à brouiller les pistes. L'échange a plus de chances d'être maîtrisé, moins de chances de dégénérer. On passe ici, par exemple, du cadre ludique (rentre dans leur jeu) à celui du respect, puis du conseil (de la grande sœur) à la menace (alerter la police), en passant par l'ironie (« vous n'avez qu'à ramasser les papiers »). Cette tactique suppose au préalable de mobiliser une autre compétence, plus « sociologique » :

être capable de jauger correctement les interlocuteurs avec lesquels on peut discuter, savoir repérer à des signes et des indices non précisés ici, « à qui on a affaire ».

« Pour le moment je reste encore »

Tactique usante, donc, reconnaît-elle, qui suppose un contrôle continu de cette mise en scène de soi pour faire en sorte que toutes les personnalités multiples, empruntées ici et là, ne se contredisent pas et réussissent à s'incarner dans des rôles crédibles. Entrepreneur de moralité est un travail fatigant que la majorité des habitants n'ont ni le courage ni l'envie de faire. Et l'on peut se demander quelles sont les motivations personnelles qui poussent quelqu'un à s'engager dans cette voie. D'où proviennent, dans le cas présent, le savoir-faire et l'énergie nécessaires ? C'est ici que la casquette de prof de judo prend toute son importance. Et l'on peut penser que c'est dans cette activité extra-professionnelle que C. trouve à la fois sa raison d'être aux Tarterêts, le sens de ce qu'elle y fait et son attachement profond pour la cité. Le judo lui sert tout à la fois de principe de plaisir, de protocole éducatif, de moyen de protection et de modèle pédagogique. S'interrogeant elle-même sur ses raisons de rester vivre sur place – elle envisage parfois de vendre son appartement et de s'installer dans une chambre à Paris – deux raisons sont invoquées : ne pas « abandonner le territoire » et surtout, son attachement pour ses élèves. D'où l'objectif fixé qui lui tient lieu d'horizon : assurer la continuité, préparer sa relève :

« Parce que moi, je fais pas mal de choses, je vois mes élèves de judo, bon parce que je commence à les préparer aussi, je veux qu'il y ait la relève de façon à ce que moi, petit à petit je quitte les cours. Et puis hier mes élèves me disent « Bon, et l'année prochaine, C ? », « Bon, ben pour le moment je reste encore ». « Ah ben si tu restes, on reste », parce qu'autrement ils voulaient arrêter. « T'es sûre hein, tu restes ? » « Ben, pour le moment, oui, mais il y aura quelqu'un avec moi. » parce que l'année prochaine je veux mettre quelqu'un en double, pour qu'il soit dans le bain. J'ai déjà mis un de mes jeunes, un ancien qui était là il y a cinq ans, qui a vingt ans, qui fait les cours le lundi ».

« On leur impose des règles »

Sport de combat répandu, le judo est le lieu par excellence d'un apprentissage possible de la règle, quand ni les parents ni l'école ne remplissent correctement cette mission. Règles de politesse, de bienséance, rituels de présentations, de salutations, règles de combat - dans ce milieu où la violence est banalisée – règles fondées sur le contrôle de soi et le respect de l'adversaire : autant de principes pédagogiques au fondement de ce « code moral » qui pourrait s'enseigner « dès la maternelle » :

« Les mômes je leur apprends certaines choses, le code moral du judoka, et ils les appliquent. Et donc Saïd, mon assistant, est dans la même continuité, mais c'est vrai qu'il n'y a pas le même rapport entre eux et moi. Bon c'est vrai que je représente plus, on va dire, le côté maternel, et qu'ils ont besoin de discuter, de venir se rassurer, ils viennent me faire un bisou. Bon, il y a des choses, je veux dire, c'est vrai que ça fait plaisir. C'est à l'âge de quatre ans, cinq ans, c'est à la maternelle qu'il faut les booster. Moi je vois je donne des cours à des gosses de quatre-cinq ans, c'est vrai qu'ils sont difficiles, maintenant les gosses, même à Villabé, où ce sont entre guillemet des petits bourgeois. Pourtant ce sont des gamins en maison individuelle, de famille, je dirais de classe moyenne. Et puis j'ai mes petits voyous, d'ici, des Tarterêts, alors eux ça carbure à cent à l'heure (rire). Alors c'est une autre façon d'appréhender, mais on leur impose des règles. Là, lundi, les mômes, ils rentrent en courant sur le tapis, (claquement de doigts) « hop, qu'est-ce qu'on fait ? », rien que ça, hop, ils repartent à l'entrée et ils font le salut. Des fois j'ai même pas besoin de le dire je fais les gros yeux et pof, ils savent ce que je veux dire. C'est l'apprentissage de la règle. Et c'est vrai qu'il faudrait un apprentissage du judo dans les écoles dès la maternelle, pour leur apprendre».

« Un travail de petites attentions »

La morale sans générosité, les règles sans complicité, les rappels à l'ordre « secs » et sans humour ne sont que coquilles vides. Ils risquent, au mieux, de rester sans effet. Au pire, de produire l'effet inverse. Dans l'extrait qui suit on prend la mesure de la subtilité de ce « travail de petites attentions » indispensable pour ménager les faces (Goffman), mettre en confiance, valoriser l'autre, lui donner le goût des responsabilités et du respect. Pour avoir assisté au cours, il faudrait ajouter à ce récit les intermèdes de 10mn appelés « leçons de morale » où les gamins se rassemblent, assis par terre les jambes croisées, pour une sorte de forum citoyen, chacun y allant de son histoire, dans un grand brouhaha et un enthousiasme débordant. Les thèmes lancés, par elle ou par eux – ils connaissent la musique – traitent de grands frères et de leurs « bêtises », des ordures qu'on laisse traîner, des mots qui fâchent, des filles qu'on vexe et des bagarres à éviter... Cette petite école de la civilité ordinaire rencontre un succès bruyant et réjouissant. On comprend qu'en rentrant chez elle le soir, C. soit « lessivée » et que l'usure la guette :

Mais c'est pareil, il faut les mettre en valeur, bon, je peux pas l'expliquer mais c'est un travail de chaque instant, de petites attentions. Même des mômes de quatre-cinq ans, j'en prends parfois pour faire les assistants...donc je les responsabilise, donc maintenant c'est à celui qui sera mon assistant, au cours. Dès qu'ils arrivent, avant de me dire bonjour, parfois « je peux être ton assistant ce soir ? ». Et ils ont quatre-cinq ans. Alors parfois je prends trois ou quatre gosses et ils font dix minutes chacun en tant qu'assistant alors c'est lui qui commande les autres, c'est lui qui doit diriger...et puis après les autres jouent le jeu. Alors c'est la communication, c'est le respect, ça englobe toutes les valeurs traditionnelles. C'est vrai qu'à un certain moment, j'ai eu des gosses des Tarterêts ils avaient douze ans, c'étaient des voyous, c'est vrai qu'au début j'avais du mal, je faisais la police, de temps en temps je lui mettais une bonne volée, hein, et puis après le mettre en confiance, tout un travail...Et j'ai des gamins qui s'en sont bien sortis mais c'est vrai qu'il faut être derrière, il faut s'en occuper. Alors c'est vrai que j'ai des collègues profs, s'ils foutent le bazar dans le

cours, ils l'éjectent et puis c'est terminé. Moi ça m'est arrivé d'éjecter des gosses du cours, de les mettre dans le vestiaire, par exemple, mais c'est vrai que j'essaye de faire plein de choses et que des fois je suis fatiguée, je rentre chez moi je suis lessivée, je m'allonge sur mon divan...deux heures de cours et je suis crevée. Mais c'est vrai qu'en vieillissant, j'ai moins de patience aussi, j'ai plus de mal, il y a une usure ».

IV – Un agent d'intégration

L'intégration passe d'abord par l'école, ensuite par l'emploi. C. est active sur les deux fronts et le judo lui sert dans les deux cas. Pour domestiquer les « voyous », pour entretenir les ambitions scolaires et stimuler l'ardeur au travail :

« Un judoka, ça doit être le meilleur partout ! »

« Parce qu'en tant que prof de judo tu peux te permettre certaines choses. Je vois, j'avais fait des cours à l'école Jean Macé, il y a quelques années, je me souviens le directeur de l'école Jean Macé me refilait tous les voyous pour que je m'en occupe. Alors les maîtres et maîtresses d'école me disaient « oh la la celui-là je ne peux rien en tirer » et moi, bon, il y a le symbole, la ceinture noire, le kimono, et ça impressionne les gamins, il faut jouer là-dessus. Les mômes tu leur apprends à faire le salut, à faire tout ça, certaines règles, et...j'interviens au niveau scolaire. Même moi mes gamins, je leur demande quels résultats ils ont fait à l'école. Et je leur fais croire que la ceinture, le passage de grade c'est en corrélation avec les études. Parce que je leur dis un judoka ça doit être le meilleur partout».

Le judo fait office de ressource, de modèle et de vecteur d'intégration. Les portraits qui suivent se passent de commentaire : ils parlent d'eux-mêmes. Là où le judo s'arrête, commencent les emplois-jeunes, formule en déclin aujourd'hui mais dont C. a été l'un des principaux défenseurs et artisans au sein de la direction Paris sud-est de la SNCF. Maintenir les jeunes dans leur poste, veiller à leur socialisation réussie, n'est pas une mince affaire, comme on le voit avec le personnage de O. la « banlieusarde-type » au « langage zonard » et qui a tendance à « prendre parti pour les voyous ».

S. mon assistant - *« Vers 12-13 ans, il commençait à faire le couillon, bon, coups de pieds aux culs et tout, bon, j'étais assez sèche avec lui, et puis maintenant il a vingt ans et puis c'est mon assistant et puis, je veux dire, c'est un gars, je suis contente de ce qu'il devient. Il est étudiant, il est en BTS de comptabilité, il travaille, c'est pour ça. Bon, les parents l'ont tenu, quand il avait 12-13 ans il commençait à sortir avec ses copains voyous, bon, j'en ai parlé avec les parents, le père, il a resserré la vis. Et du coup, tous les gosses de la famille sont au judo. Le petit frère de Saïd, c'est Saïd qui lui fait les cours, maintenant. Linda sa soeur c'est pareil bon, elle est un petit peu plus holé, holé, elle vient d'avoir dix-huit ans, bon, là, elle va travailler chez Mac Do' et quand j'ai besoin d'elle pour une sortie, par exemple au Parc Astérix, j'ai pas pu y aller parce que j'étais d'astreinte, de la veille au lendemain, elle m'a remplacée au pied levé ».*

Allez les filles, on y va ! - « Je fais des entraînements particuliers des fois, quand j'ai le temps, je les emmène courir. C'est marrant parce que, entre guillemets, je les « emmerde » un peu, mais quand je les appelle, elles viennent. Alors elles traînent des pieds, un peu alors « Allez les filles, allez on y va, on court, allez, regardez, j'ai le double de votre âge et je cours, et pourtant j'ai horreur de courir, je le fais pour vous, alors vous vous bougez, les filles... » C'est vrai que lorsque j'ai besoin d'elles pour x ou y raisons, je les appelle et c'est vrai qu'elles se rendent disponibles ».

F. l'intellectuelle - « J'ai F. aussi, qui habite aux Tarterêts, alors elle c'est l'intellectuelle du groupe. Elle veut faire médecin, et elle bosse. C'est une petite gamine, de dix-huit ans, et elle travaille. Elle habite la rue difficile, la rue de la mort ».

« Mes emplois-jeunes »

R. qui ne faisait pas partie du quartier - « C'est vrai qu'il y a des jeunes intéressants. Bon après j'ai mes emplois-jeunes qui habitent aux Tarterêts. Eux c'est pas pareil mais ils peuvent aussi apporter des choses. Il y a R. qui avait eu des problèmes car il est d'origine hindoue. Il était pas originaire des Tarterêts, il est venu ici avec ses parents, bon les parents avaient quand même les pétaches parce qu'il restait enfermé dans l'appartement. Il a été attaqué, bon...parce qu'il est intervenu ici au niveau de son travail et il attendait le soir. Et après il a été ennuyé parce qu'il ne faisait pas partie du quartier au départ, donc il a eu des problèmes ».

O. la banlieusarde-type - « Après j'ai la petite O. Alors elle c'est la petite blanche, blonde, machin, mais la vraie petite banlieusarde, hein, dur, dur. Elle a beaucoup de copains aux Tarterêts...elle est à la limite...et là, j'ai dû intervenir parce qu'on a failli la virer...parce qu'elle intervient des fois à mauvais propos. Elle est intervenue dans une opération SUGE cet été et elle a pris parti. Elle est intéressante parce que c'est la banlieusarde type...à un moment elle voulait se convertir à l'Islam. Je suis intervenue parce qu'elle commençait à porter le voile au travail...Donc je lui ai fait enlever. Je lui ai fait comprendre qu'il y a des choses qu'on fait, d'autres choses qu'on fait pas. Alors c'est pareil, c'est à discuter avec elle parce qu'elle est fine, elle est intelligente, par contre elle a un peu des oeillères. Elle prend parti pour les voyous et elle a pas encore compris qu'elle était dans une société, qu'elle travaillait. Alors bon, je lui assène à coup de marteau dans la tête, on s'est expliquées...Depuis j'en entends plus parler. Je lui dis « quand il y a une opération avec des agents assermentés [en détachant les mots] tu n'as rien à dire ! Tu observes, s'il y a des choses qui te gênent tu les rapportes à ton encadrant, tu le dis à ta hiérarchie, mais tu n'interviens pas. ». Et c'est vrai que ...j'ai un peu peur.... je ne pense pas qu'elle se fera bouffer la cervelle par les extrémistes, mais... ».

N. le responsable - « N. il s'est super bien responsabilisé, il est conscient de différentes choses. Par contre Ophélie elle s'est améliorée, même dans son parler, parce que je ne te dis pas quand elle est arrivée, oh, la, la...Au début la hiérarchie ne croyait pas qu'elle travaillait pour nous (rire). Et là, elle commence à s'améliorer, parce que c'était vraiment le langage zonard. Très vindicative, avec des mots (rire) pas piqués des hannetons ».

Conclusion : pourquoi je reste là ?

La mauvaise réputation des Tarterêts serait-elle exagérée ? Sans doute et la vie quotidienne dans la cité gagne certainement à être vue de plus près. N'y a-t-il vraiment qu'une centaine de fauteurs de troubles, jeunes ou moins jeunes, qui « posent problème » ? Ce qui est sûr c'est que le mélange de populations et de niveaux culturels n'est pas uniquement un handicap, que le quartier vit sa vie, plus ou moins tranquillement, que les gamins vont à l'école, font du judo et des bêtises, et que certains des habitants y trouvent leur compte :

« C'est vrai qu'il y a des choses qui se font, qui s'échangent et tout, aux Tarterêts il y a plein de gens qui sont de différentes nationalités, de différents niveaux culturels, etc. qui sont vachement intéressants. On est em... par une centaine de personnes que ça soit des gosses ou adultes, qui f... le souk. Bon, moi je dis y'a plein de choses qui se font dans le quartier, y'a juste un groupuscule de 100 personnes qui posent problème...et je pense que c'est au niveau de l'enfance qu'il faut travailler. Il y a certaines personnes, si on ne leur a pas inculqué dès le plus jeune âge certaines règles entre guillemets à coup de trique, ils ne comprennent pas ».

«Alors j'ai pas mal de collègues qui me demandent pourquoi je reste là. Alors c'est vrai je me dis, moi aussi, pourquoi je reste là aussi. Je me dis après tout je ne vais pas abandonner le territoire non plus ».

CHAPITRE III

UN ORGANIZER BENEVOLE ET SES COMPETENCES DE RASSEMBLEMENT

Avant propos : un métier ?

« Les CDC (Community Development Corporations) font appel à des professionnels de l'organizing. Ce métier qui n'a pas d'équivalent en France consiste en l'art de réunir les gens pour qu'ils trouvent par eux-mêmes des solutions (...) cela suppose de frapper à chaque porte, de recenser les problèmes avec chaque ménage, de proposer des séances de discussion autour des thèmes principaux de préoccupation qui se dégagent, d'inciter au problem solving à partir d'une question : qu'est-ce-que nous pouvons faire ensemble que nous ne pouvons pas faire seuls ? » (Donzelot et alii, 2003)

Si le métier n'existe pas en France, l'activité, elle, nous a été décrite. Mais comme on est en France, cette activité prend une coloration moins officielle, non professionnelle, plus privée. Elle s'adosse toutefois à des infrastructures politiques et des institutions sociales existantes, ce qui lui donne le sens d'une activité civique. C'est dans ce contexte qu'il faut lire les « compétences de rassemblement » mises en œuvre par cet habitant de Grigny, compétences qui font souvent défaut aux acteurs institués.

Confronté quelques mois après son arrivée à une situation banale et pénible - hall squatté, dégradations, vitres cassées, faux plafonds arrachés, ampoules brisées, détritrus, cabines d'ascenseur servant d'urinoir...- L décide de mobiliser ses voisins et fonde « son » collectif d'habitants. Ensemble ils vont squatter « leur » hall à l'occasion de la fête de l'immeuble. Le trafic de drogue qui avait pour PC le hall sera finalement démantelé, grâce à cette initiative, relayée ensuite par les autorités locales et l'installation d'une surveillance vidéo dans l'entrée. C'est ainsi que L « entre en action ». Il n'en est jamais ressorti.

Arrivé il y a quatre ans seulement, L a investi de proche en proche presque toutes les instances ouvertes aux habitants qu'elles soient locales (à l'échelle de la co-propriété) ou municipales. Il a expérimenté diverses combinaisons pour mobiliser les résidents, multiplié les formats pratiques pour recoudre le tissu social abîmé. Ses appartenances multiples, ses engagements et ses projets variés font de lui un personnage sinon public du moins au service du public. En termes managériaux, sa fonction serait celle d'un chef de projet. Il

entretient des contacts réguliers avec des administrations régaliennes (police, la BAC, les RG), des personnages politiques (préfet, député, président du conseil général) et des professionnels de l'action sociale locale (médiateurs, éducateurs, maisons de quartier). Il est membre des assemblées municipales de concertation (le comité consultatif des habitants, créé dans la cadre du Grand Projet de Ville) et des assemblées participatives locales (le conseil de voisinage) ; membre également du conseil de surveillance, instance créée par la communauté de résidents de Grigny 2.

En quoi consistent des compétences de rassemblement ? De quoi se nourrissent-t-elles et que « produisent »-t-elles ? Celles de L proviennent à la fois de son parcours biographique (il est né en Tunisie et parle l'arabe), de son capital symbolique (il a fait des études supérieures), de ses convictions idéologiques (« d'ancien de mai 68 »), de son insertion réussie dans les nombreuses instances locales municipales et communautaires, actives sur la commune de Grigny et enfin, d'une détermination à toute épreuve (« je ne suis pas facile à décourager »). Elles lui servent pour ajuster à chaque type de problème rencontré une « action qui convient » (Thévenot, 1998) et une définition locale de l'intérêt collectif dont ce citoyen ordinaire propose plusieurs définitions. Nous en prendrons quatre exemples :

- Celui d'un collectif de résidents
- Celui d'une médiation à propos d'un problème de voisinage
- Celui d'une « Charte de bon voisinage »
- Celui enfin d'un projet à réaliser avec des « anciens » et des responsables d'associations dites communautaires, dans le cadre d'un Conseil des Sages.

Autour de quels objectifs, avec quels moyens, avec qui L va-t-il se lancer dans des « opérations » de rassemblement ? Les exemples qui suivent sont autant de réponses partielles à la question sociologique fondamentale des « communautés pertinentes de l'action collective »¹. Nous la reformulerons légèrement en parlant d'une action « partagée » et non pas collective².

1 Pour reprendre la formule de Denis Segrestin à propos de l'action syndicale dans les années 80.

2 L'adjectif « collectif » masquant bien souvent des inégalités d'engagement dans l'action au profit d'une unité de façade proclamée plus que réelle.

Le modèle d'action de l'*organizer* non professionnel a pour atouts la souplesse et la modularité : pouvoir changer d'échelle, de registre, d'instrument, permet de combiner au mieux des ressources hétérogènes.

« L'agir territorial »³ qu'il s'est donné échappe aux pesanteurs de la responsabilité instituée comme aux risques de l'engagement militant ; ses marges de manœuvre lui permettent d'épouser les nombreux gradients qui vont d'une action purement individuelle à l'action collective. Les actions partagées qu'il entreprend prennent plusieurs formes, impliquent la collaboration entre des instances et des individus variés qu'il va s'efforcer d'entraîner. Prenons en quatre exemples.

I – L'entrée en action : le collectif de résidents

Lorsque L fonde son collectif de résidents, il s'appuie sur une réaction personnelle (« il faut faire quelque chose ») et l'existence d'un intérêt commun évident que ses voisins ne peuvent que partager même s'ils ne savent comment réagir : venir à bout du désordre, se débarrasser des causes immédiates des dégradations des parties communes, mettre un terme à l'insécurité ambiante liée au trafic. Les conditions objectives d'une mobilisation sont réunies : point besoin de mener une enquête auprès de chaque foyer pour savoir que ce trouble dérange et menace aussi les autres. L'intérêt commun existe. Encore faut-il que les voisins soient persuadés qu'ils comptent plus à plusieurs : c'est là qu'intervient l'art de rassembler. Une vingtaine, puis une trentaine de personnes vont se réunir. D'abord chez lui, puis à la maison de quartier, où il obtient une salle pour contenir la cinquantaine de voisins ralliés à la cause. A ce premier signe de reconnaissance officielle (une salle prêtée par la mairie) viennent s'en ajouter quelques autres : ses réunions rassemblent aussi des représentants de diverses autorités locales et notamment le commissaire de police de Juvisy, le président de tranche, les médiateurs et les éducateurs. Ces appuis institutionnels ajoutent de la crédibilité à la démarche. Pétitions, lettres au député, au préfet, interventions de la police et pose d'une vidéo surveillance auront finalement raison du squat lié à ce trafic. Les réunions, elles, se poursuivront pour « parler de nos problèmes ». L en envoie systématiquement le rapport à la mairie.

³ Formule transposée de *l'agir communicationnel* de Habermas.

Cette première expérience fait boule de neige, L va accroître son périmètre d'intervention à l'échelle de la commune. Il suit assidûment les réunions du conseil de voisinage où il tisse des rapports de confiance avec les responsables d'associations de communautés étrangères (maliennes, indiennes et musulmanes) et les professionnels du travail social. Arrive le Grand Projet Ville et le maire de Grigny met en place le comité consultatif des habitants. L acceptera de faire partie du bureau. La co-propriété lui proposera de devenir « président de tranche », offre qu'il déclinera provisoirement, en attendant sa retraite dans deux ans.

II – Un problème de voisinage : rassembler les services publics

Le niveau inter-individuel auquel se déroule cet exemple souligne, face à un problème banal de voisinage, la nécessité d'une intervention pour rassembler les différentes facettes de l'action publique, pour articuler entre eux les différents services publics présents sur la scène locale mais dont les missions ne sont pas toujours raccordées. Il s'agit dans ce cas, des services sociaux et de médiation. Le rôle de l'organisateur, sera de trouver une solution pour transformer une nuisance collective tout à fait locale en une incitation active à l'intégration. Pour cela, il va lui falloir « monter » une médiation. Au nombre de trois, pour une communauté de plus de 12000 habitants, les médiateurs de la ville peuvent difficilement aller « au devant » des problèmes. Ils répondent s'ils le peuvent aux besoins de ceux qui les contactent, l'initiative revenant à l'appelant. Leurs chances d'être appelés par une immigrée non francophone qui vient d'arriver du Maroc sont donc réduites ; les voisins de cette personne peuvent y songer, en revanche, surtout si le tapis de la dame, lavé à grande eau et mis à égoutter sur le balcon, inonde en cascade ceux des voisins en dessous. Encore faut-il faire le bon diagnostic : la femme de L n'ayant pas réussi à se faire comprendre et lui-même ne parlant pas le berbère, L a l'idée de faire appel à un médiateur berbérophone. La médiation s'est déroulée ici en deux temps et a nécessité une coordination entre un particulier et un professionnel.

L'enseignement plus général de cet exemple est que sans la participation directe des habitants à l'alerte, à l'exercice d'une veille active et attentive sur les malheurs de leur environnement, la médiation professionnelle, faute de moyens mais aussi de directives claires, est aveugle. La seconde remarque est que si guérir se résume à interdire, la situation ou son équivalent risque de se reproduire. Après avoir pris la peine de s'informer, en téléphonant au mari de la voisine à Paris, L entreprend d'introduire cette personne

auprès des services d’alphabétisation et sa fille, auprès de la maison de quartier (« j’ai quand même réussi un peu », dit-il). Les recours institués existent. Encore faut-il quelqu’un – un voisin qui devient en l’occurrence un garant des lieux - pour détecter la panne sur place et faire appel aux bons réparateurs, dans le bon ordre. Grâce à son intermédiaire, la connexion entre services d’une part, la traduction d’une situation conflictuelle immédiate en une solution d’avenir, a pu avoir lieu. Le médiateur sollicité aurait-il pensé, pris la peine ou pu prendre le temps d’engager cette démarche préventive ?

Une dernière remarque de portée plus générale dont ce cas n’est qu’une illustration parmi des milliers est, qu’à confondre, sous l’appellation générique d’incivilité, des comportements forts différents, on entretient la confusion et le cumul des genres. L’une des causes importantes des problèmes de voisinage dont se plaignent les résidents de ces grandes cités de banlieue et qui aiguise le sentiment d’impuissance éprouvé, sans parler du racisme, n’est pas seulement lié aux désordres commis par ceux qui taggent, qui squattent, qui souillent, qui brûlent ou qui revendent. Mais à un problème qui dépasse la commune : une politique de l’immigration qui hésite entre fermeté et laisser-faire. Les conséquences sont bien connues : l’arrivée régulière et non maîtrisée d’un flux continu d’immigrants dont l’accueil est loin d’être assuré, ni par les autorités communales, ni par les résidents et qui sur-occupent souvent les logements en attendant de s’installer. Si les enfants finissent par trouver une place à l’école – leur nombre est l’un des seuls indicateurs disponibles pour évaluer celui des immigrants non déclarés – les adultes, eux, sont pris en charge par les associations dites ethniques, au nombre de 150 sur Grigny. La municipalité et ses services sociaux ont beau multiplier les aides et les commissions (logement, reparentalisation...), leurs efforts ne sauraient suffire pour réussir l’insertion de cette population de « primo-arrivants », selon l’expression consacrée. Tant qu’aux incivilités « sociologiques » s’ajouteront, sur un même territoire, des incivilités dues à l’acculturation, la situation dans ces cités a de fortes chances de continuer à se dégrader.

III – Un événement : « Immeubles en fête »

Ces rituels festifs font désormais partie du paysage. Leur succès tient un peu du carnaval qui, une fois l’an, se permet de renverser l’ordre symbolique des choses. Les civilités d’un jour exhibées durant ces rassemblements rappellent que le désordre est devenu la règle. Chaque immeuble est libre d’organiser l’événement à sa guise et les attentes qu’il

suscite peuvent être aussi nombreuses que les intentions qui y président : l'accueil des nouveaux résidents, l'entretien des relations de bon voisinage, la leçon de civilité, qui dure le temps de la fête et des goûters amicaux offerts aux jeunes dans l'entrée par les garants des lieux bien présents, des poubelles disposées là où il faut et bien en vue... On peut aussi y voir, dans certains cas, l'occasion d'une reprise en mains délibérée des parties communes réinvesties par les résidents quand celles-ci sont ou ont été durablement occupées. Tel est le sens de la « petite » fête organisée par L en 2002 avec ses voisins, dans l'entrée, ouverte à tous : montrer aux squatteurs qu'ils ne sont plus maîtres des lieux, signer collectivement l'offensive qui aboutira à 22 arrestations. Mais dès l'année suivante, ce rassemblement convivial prend une autre signification puisqu'il s'agit pour lui de profiter de l'occasion pour diffuser une Charte de bon voisinage dont il est l'auteur. Ce document et le code de bonne conduite qu'il propose⁴ vont lui servir de prétexte et de thème de ralliement pour réunir autour de ce projet des associations et des travailleurs sociaux sur une base territoriale plus étendue. Des fêtes auront lieu ailleurs, sous son impulsion, dans une mini laverie ainsi qu'à la Grande Borne (où L entretient des contacts) ; elles donneront lieu à un concours de dessins organisé en collaboration avec les éducateurs de plusieurs maisons de quartier. Le partage de l'action suppose une présence physique et une implication personnelle. Il obéit ici, sous des formes distinctes, à une même logique. L'objectif est de nature pédagogique, elle a pour cible « les jeunes » avec qui L a toujours cherché à maintenir des liens en veillant à leur faire savoir qu'il n'était pas du « mauvais côté » (contre eux). La diffusion élargie, au-delà de son immeuble, de règles de civilité, grâce à un dispositif événementiel exportable (la fête) destiné à convaincre par l'exemple que la moralisation des rapports de voisinage n'est pas hors d'atteinte, représente le premier volet de l'action ; le second, consiste à engager par ailleurs, un « travail » dans la durée avec les jeunes, organisé en collaboration avec des maisons de quartier. Pour pérenniser la formule, pour étendre sa visibilité, L a obtenu du Conseil Général, en 2004, des lots de prix à distribuer pour les gagnants du concours et espère faire publier leurs dessins par une association parisienne (Immeubles en fête de Paris).

4 Fondés sur un principes de réciprocité « même si j'ai 62 ans je dirai bonjour aux jeunes et s'ils ne me répondent pas je les interpelle ».

IV – Le conseil des sages : rassembler autour de l’ancienneté

Actions marginales que ces ouvertures bienveillantes et ces leçons de morale conviviales qui font un peu sourire tant leurs chances de venir à bout de la violence ambiante paraissent dérisoires ? L’insécurité, loin de diminuer, croîtrait de jour en jour, selon ce « modeste habitant » (c’est ainsi qu’il se qualifie) qui se dépense sans compter pour fabriquer du lien dans un univers qui en manque cruellement. Les 500 épaves enlevées par an ne représenteraient que la moitié du travail à faire et les caves continuent à être systématiquement visitées... L est réaliste et la situation réelle est mauvaise : la cité fait fuir, ceux qui le peuvent s’en vont. Même lui, difficile à décourager, avoue qu’il ne voit pas la situation s’améliorer, même s’il sait que les autorités, que « tout le monde », agit. Face à ce constat d’impuissance, sur qui compter ? Restent les retraités, les anciens qui « n’ont plus rien à craindre ». L’âge est rarement utilisé comme une ressource pour l’action. L va transformer ce handicap en un atout. C’est cette tranche d’âge là, celle des plus de 70 ans, des gens « raisonnables et qui ont quelque chose à dire aux jeunes » qu’il va démarcher autour d’un projet présenté en conseil de voisinage. Sans vouloir remplacer les autorités, le Conseil des Sages dans l’idéal assurerait un partenariat interethnique : il rassemblerait une dizaine de membres parmi lesquels des résidents ordinaires mais aussi quelques représentants d’associations intéressées. Autour d’un intérêt commun : la préservation de relations de confiance avec les jeunes. Il aurait différentes fonctions : intervenir au quotidien, raisonner les jeunes « en acte » (« ce sont vos parents qui payent quand vous abîmez les lieux »), jouer de leur autorité d’anciens et du respect qu’on leur doit encore ; ensuite calmer les jeunes à chaud, en cas de situation violente qui menace de dégénérer : aller vers eux en toute sécurité, leur parler à plusieurs, éviter les provocations de la police en cas d’événement. Démultiplier les forces locales, enfin, assurer une représentation tournante dans les réunions et résoudre le problème de la disponibilité, garantir une présence régulière à toutes les instances de quartier (conseil de voisinage, conseil de sécurité), faire circuler les informations.

Cette initiative remplit un vide certain : la formule répondrait à l’intérêt général des résidents. Elle fabriquerait un nouveau genre de responsabilité intermédiaire – appelons-là un *réfèrent des lieux* - et un point de passage utile entre les habitants et les auteurs de désordres. Elle en offrirait un service collectif que les professionnels de la médiation, au service de la co-propriété (cf. la description de cette dépendance) et qui hésitent, on l’a vu,

à entrer en relation avec les jeunes, ne peuvent fournir. Un service de « mixité » qui plus est, assuré en collaboration avec des responsables de communautés ethniques et religieuses. Un service relationnel de proximité servant aussi bien à éteindre le feu en cas de surchauffe - avec des méthodes plus dialogiques que répressives – qu'à entretenir des relations de voisinage au quotidien, cordiaux mais non laxistes. Un service fonctionnel qui répartirait sur plusieurs la contrainte d'assiduité qu'implique l'assistance régulière aux réunions locales. Cette responsabilité socio-territoriale profane aurait enfin l'avantage d'être ancrée, distribuée, bénévole, issue d'une initiative d'en bas et d'opérer un partage souple de l'action entre les membres de ce conseil.

L'échelle plus « micro » de l'analyse adoptée, centrée sur un acteur individuel, équipé il est vrai d'un réseau dense d'acteurs plus ou moins officiels ou institutionnels, met l'accent sur une question fondamentale : comment et pourquoi les gens se mettent-ils, restent-ils « en marche », capables d'agir sur le monde et non pas de vivre dans le repli sur soi, comme on le dit souvent, dans l'assistance et la dépendance ? Les compétences de rassemblement détenues par quelques-uns y contribuent en donnant un sens et une impulsion décisives au démarrage. L réussit à rassembler parce qu'il sait remettre les gens en mouvement : ses voisins souvent là depuis 30 ans et qui restaient « les bras croisés » face à l'occupation de leur hall ; sa voisine du dessus qu'il convainc de sortir de son isolement et d'aller apprendre le français ; ses pairs en ancienneté, que les jeunes écoutent encore et qui savent leur parler. Son pouvoir d'action *agency* dépasse ses actions immédiates : il a l'art de transmettre aux autres son pouvoir agir, son principe d'action. Présider, diriger, faire-faire ne sont pas ses mobiles : il aime faire et surtout faire avec d'autres, persuadé que faire à plusieurs permet de faire plus et autre chose. Savent-ils ensuite se passer de lui ? Une autre enquête serait nécessaire pour le savoir....

CHAPITRE IV

TERRITOIRES ET SOCIABILITES : UNE ETHNOGRAPHIE DE L'ESPACE PUBLIC

« Quand je marche mes idées marchent avec moi »

Montaigne

Avant propos : la méthode des parcours commentés¹

Le parcours commenté est la description d'un espace par l'un de ses usagers, réalisée en mouvement et enregistrée par une tierce personne. Il s'agit donc à la fois d'un discours sur des lieux traversés (dans lequel s'intègrent éventuellement des moments de récit), et d'une interaction entre un narrateur et un enquêteur. Dans notre enquête, ces parcours se sont pour la plupart déroulés dans l'espace public du quartier des Tarterêts (rues, parc et jardins, parkings publics, halles de marché, etc.).

L'une des caractéristiques fondamentales des « incivilités urbaines » telles qu'elles sont généralement présentées est leur caractère public.

- Elles sont soit commises en public, soit commises dans l'espace public, ou bien encore elles rendent publics des lieux privés. C'est ce caractère public qui les différencie des autres types de délinquance.

- C'est également sur l'espace public que ces incivilités agissent : le « sentiment d'insécurité » qu'elles provoquent naît à partir du moment où la frontière entre l'espace privé et l'espace public est franchie. Le sociologue Isaac Joseph souligne en effet que l'accessibilité, la disponibilité de l'espace public est sa qualité première et fondamentale². Les « incivilités urbaines » transforment l'espace public en lui supprimant, concrètement ou symboliquement, cette disponibilité.

- Qui plus est, l'espace public urbain contient une « valeur d'exposition ». Toute action réalisée dans l'espace public est exposée au regard des autres. Le milieu urbain est « fait de concentrations d'activités et de rassemblements de populations. (...) Le paysage urbain est une chose publique et le monde du citadin lui impose une détermination et une activité (ou une « borne ») supplémentaire liée à la densité des relations dans lesquelles il s'engage du fait de la coprésence et de la visibilité mutuelle. »³. On peut émettre l'hypothèse que cette « valeur d'exposition » joue également un rôle incitatif dans le choix des lieux et des actes d'incivilités.

La méthode des parcours commentés permet de restituer non seulement un parcours, localisable sur un support cartographique, mais aussi l'acte même de passer dans un lieu et les perceptions, les souvenirs qui en découlent. Elle renseigne à la fois sur le milieu

¹ Cette méthode d'enquête a été formalisée entre autres par Jean-Paul Thibaud dans « La méthode des parcours commentés », in Grosjean, Michèle, Thibaud J.-P., *L'espace urbain en méthode*, Éditions Parenthèses, 2001.

² Isaac Joseph, *La ville sans qualité*, Éditions de l'aube, 1998.

³ Ibidem

sensible et sur les pratiques qui y prennent place. Elle met en scène deux actions : celle de marcher et celle de parler.

Michel de Certeau réalise ainsi une comparaison entre l'acte de marcher dans une ville et l'acte de parler à travers ce qu'il appelle les « énonciations piétonnières » : « L'acte de marcher est au système urbain ce que l'énonciation (le speech act) est à la langue ou aux énoncés proférés »⁴. Les déplacements urbains actualisent l'espace public comme l'énonciation actualise la langue. « S'il est vrai qu'un ordre spatial organise un ensemble de possibilités (par exemple une place où l'on peut circuler) et d'interdictions (par un mur qui empêche d'avancer), le marcheur actualise certaines d'entre elles. Mais aussi il les déplace et il en invente d'autres puisque les traverses, dérives ou improvisations de la marche, privilégient, muent ou délaissent des éléments spatiaux. (...) Ainsi la rue géométriquement définie par un urbanisme est transformée en espace par des marcheurs »⁵.

C'est en suivant ces « façons de faire » du marcheur quotidien que nous pourrions appréhender les perceptions et les actualisations multiples de l'espace public. En effet, la notion d'espace public n'est pas aussi évidente qu'elle en a l'air. Selon Louis Quéré, « il n'y a pas d'espace public en soi. »⁶. Cette expression serait « une formulation, elliptique et idéalisante, d'un phénomène concret ». Plutôt que de parler d'espace public au sens abstrait du terme, il semble plus pertinent de s'interroger sur la diversité des pratiques concrètes qui jalonnent cet espace. Ses usages et ses règles de conduite, son accessibilité et la visibilité qu'il impose, les interactions qui s'y déroulent et sa dimension sensorielle font qu'un espace est public et qu'un autre ne l'est pas.

Nous nous interrogerons donc dans cette optique sur la construction et la modification de l'espace public dans le quartier des Tarterêts, à travers le récit de ses habitants.

La visite guidée qui suit est un construit collectif : c'est le fruit de six parcours différents dont nous proposons de larges extraits organisés autour d'une analyse thématique.

I – Le passé mythique du quartier : sociabilités d'antan

L'espace a une densité qu'aucune carte ne peut laisser soupçonner : il est une superposition de réalités culturelles, sociales, écologiques et cosmologiques : « *Le quartier, ce n'est pas seulement des lieux, c'est aussi tout ce qu'on a vécu dedans* » (F. 19 ans). À travers les récits sur le passé proche des Tarterêts, nous allons tenter de saisir cette densité.

Pour les habitants dont une grande partie de la vie s'est déroulée dans la cité, la sociabilité s'est dégradée : « c'était mieux avant », tel est la teneur principale de leur discours.

« En fait, le quartier il s'est vachement dégradé. C'était pas comme ça du tout avant. Quand on était plus jeunes, c'était bien, il y avait une ambiance c'était trop bien. Les filles, les gars ils s'entendaient super bien, il y avait beaucoup de respect entre les gens. Les jeunes respectaient leurs parents, leurs voisins, leurs amis. Maintenant ça n'a rien à voir, les gens, s'ils peuvent te cracher dessus, ils te cracheront dessus. Ils ont peur de rien. » (F., 19 ans, qui habite la cité depuis toujours)

4 Certeau (de) Michel, *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire*, Gallimard, Folio Essais, 1990, p 148.

5 Ibidem, p.149 et 176.

6 Quéré, Louis, Brezger, Dietrich (1992), « l'étrangeté mutuelle des passants » in *Espaces publics en ville, Annales de la recherche urbaine*, n° 57-58, Éditions du Plan Urbain. : 88-99.

Mieux avant, parce que les occasions et lieux pour se rencontrer se raréfient. Le parc des hauts Tarterêts, à côté de la rue Léon Blum, malgré sa récente réhabilitation, n'a plus la vitalité d'antan :

« Ici, au collège, ils font un parcours de cross, tous les ans, dans le petit bois, là. Et avant, il y a longtemps, quand j'étais petite, la petite cabane, là, elle était ouverte et ils vendaient des sandwiches, à boire, ils faisaient souvent des barbecues par là-bas. De la pétanque aussi. » (F.)

« Ça c'était le petit bois, c'était bien, il y avait des jeux pour les enfants, le petit pont, le grand pont... Moi je suis venue là avec mes enfants et mes petits enfants. Et ils ont tout retiré parce que c'est plus aux normes. Et là c'est la maison de la boule... fallait venir de bonne heure, avant, pour jouer à la pétanque. A 13H30, les équipes étaient déjà formées ! » (C.)

« Alors là vous avez le terrain de boules. Combien de fois je suis allée me promener dans ce petit parc... qui était très agréable parce que très ombragé. Et il y a le terrain de boules du Logement Français qui est là (...) Je venais beaucoup promener les petits, ici. Il y avait des jeux un petit peu plus loin. C'était calme, c'était agréable. Et ça c'était en 1987. Entre 1987 et 1990. Et puis bon après j'ai plus eu les enfants à garder alors je ne suis plus venue là. Mais ça s'est dégradé à une vitesse grand V. Et encore, ces dalles de béton n'existaient pas, ce petit pont de bois n'existait pas non plus. Ils ont refait encore une fois l'électricité. » (D.)

Mieux avant, parce que le centre social a fermé pour cause de dégradations. Il est fortement regretté :

JJ : « Là, voilà, c'était le centre social. C'est énorme, à l'intérieur, il y avait une cuisine de 40 m2 carrés, c'était incroyable. Ça rendait vraiment service au quartier. Rendez-vous compte, l'état dans lequel c'est, et pourtant c'est tout neuf à l'intérieur, avec des bureaux neufs, parce qu'ils avaient déjà été tout cassés, tout vandalisés. Ils ont tout refait à neuf et au moment d'ouvrir... rebelote ! Ils ont brûlé une moto derrière. Alors, là, regarde, c'est un truc que j'ai jamais compris : ils auraient pas pu fermer ce truc là ? A quoi ça sert, cet espèce de truc ? Parce qu'ils sont passés par là pour entrer une moto là et puis la brûler. Si ça avait été fermé... » (ancien libraire)

Ch⁷ : « C'est la raison pour laquelle ça a fermé définitivement ? ».

JJ : « Ah oui, parce que maintenant, les employés ont peur. Il faut dire qu'ils sont engoncés, ici, c'est un peu enfermé comme espace. Beaucoup de choses qui devaient se faire au niveau associatif se faisaient ici, car il y avait de la place... Maintenant, il n'y a plus rien, c'est malheureux, mais c'est comme ça ».

Une mauvaise gestion de l'espace (« ils sont engoncés, ici, c'est un peu enfermé, comme espace »), donnant trop de prises au vandalisme, est à l'origine de la fermeture du centre.

Ce sont encore des problèmes structurels qui empêchent sa réouverture :

« Ce qui manque dans le quartier depuis trois ans, c'est le centre social. Alors pour l'instant ils sont rue Matisse, dans des studios, et ils devraient aller dans un local du pôle administratif. Mais ils ne peuvent pas encore aménager parce qu'il n'y a pas de commodités mixtes. C'était au départ prévu pour le pharmacien mais il est parti dans le centre de Corbeil. Donc c'est pour cette raison qu'ils ne peuvent pas aménager. Et il faut une entrée et une sortie de secours ». (J.J.)

7 Ch. : Chercheur.

Pôle social et culturel du quartier, le centre social était le lieu où tout un chacun pouvait se rencontrer, non plus dans un espace de co-présence, mais dans une construction réelle d'un « vivre ensemble » :

JJ : « Ça fait trois ans qu'il n'y a pas de centre social dans le quartier et ça manque... Il y avait des assistantes sociales, la CAF, y'avait des animations pour les jeunes, des cours d'alphabétisation, de cuisine, de soutien scolaire, y'avait tout ».

B : « Les femmes ici, même les femmes africaines, toutes demandent un coin de rencontre. Parce que les femmes africaines nous montraient une façon de faire une recette, comme les Turques nous montraient, comme les Françaises leur montraient... ».

JJ : « Et une fois par an, on faisait un repas-partage. C'était sympa. On faisait ça soit en juillet soit en août... ».

B : « Ah oui, c'était très très bien. On mangeait des spécialités de tout le monde ».

JJ : « Les associations participaient, c'était bien, c'était sympathique. Mais il fallait que ce soit un organisme assez gros qui s'occupe de ça. Parce que c'était un repas-partage mais on savait très bien qu'il y avait des gosses qui allaient arriver et qui n'avaient rien. Il y avait un investissement financier. On faisait des animations l'après-midi ».

B : « Ma belle sœur qui était venue d'Italie, m'avait dit " Ah, qu'est-ce que c'est bien, ça, qu'est-ce que c'est chaleureux ". Ben oui, les gens descendaient dans la rue on leur disait " venez, venez ", " oui, mais j'ai rien à manger ", " c'est pas grave, venez ! ". On partageait, il y avait de quoi... ».

JJ : « Ça manque, ça manque. Le centre social faisait des sorties et demandait aux associations des encadrants pour la journée, on avait fait de belles sorties, à Moret-sur-Loing... ».

B : « Et c'est là qu'on s'apercevait qu'on pouvait être Africain, Maghrébin, Français, et tout le monde se retrouvait, était là... c'était le partage. Tandis que maintenant, tout le monde vit renfermé chez soi ».

Mieux avant, enfin, parce que le centre commercial était un véritable lieu de vie. L'ancien centre commercial joue un grand rôle dans la mémoire vive des habitants. « Centre de vie », comme il était surnommé, il permettait des rencontres quotidiennes et fluides, non contraignantes. Son regret est d'abord exprimé, de la part des femmes, par l'énumération de tous les magasins qui le composaient, pour mieux en souligner la richesse et la diversité :

« Au début c'est vrai que c'était formidable, il y avait un très, très beau centre commercial... On avait tout sur place et c'était très propre, c'était très agréable, il y avait beaucoup de commerçants, charcutier, boucher, boulanger, supermarché, coiffeur, poissonnier, libraire, fleuriste... il y avait aussi un pressing, enfin il y avait tout, tout, c'était très agréable, moi je sais que j'aimais beaucoup y aller » (D.)

« Alors voilà... ici il y avait un magnifique centre commercial. Quand je suis arrivée en 1984, je venais déjà ici avant, en sortant de la greffe du tribunal, je passais par ici pour faire mes courses. Il était vraiment très beau, il y avait tous les commerçants, et vraiment c'était super bien, y'a pas d'autres mots. Y'avait un Champion, un boucher, une charcuterie, une boucherie chevaline, boulanger, fleuriste, poissonnier, un marchand de vêtements de prêt-à-porter, qui habite dans notre tour, qui habite encore là... un fleuriste, un boulanger. Et puis plus ça allait, plus ça s'est dégradé, voilà » (D.)

Mais laissons pour ce récit la parole à J.J. qui fut libraire dans ce centre commercial pendant dix ans, et à B., sa femme employée dans tous les supermarchés qui s'y sont succédés ; on voit poindre en creux les notions d'hospitalité et d'accessibilité inhérentes à l'espace public, confortées dans ces lieux de rencontres. Le passé reste vivace dans l'imaginaire des habitants, un passé pas si lointain où la sociabilité était possible, et qui renforce, aujourd'hui, le sentiment d'une identité bafouée.

B : « Là, en face, c'était ta librairie... Vous savez c'était un très très beau centre commercial, avec animations toutes les semaines ».

JJ : « Vous n'avez peut-être pas connu, Patrick Sabatier... Et bien il venait faire des animations ici le samedi, ah oui, c'était bien... Et paraît-il, il y a des gens qui m'ont dit qu'il y avait Guy Lux, qui était venu aussi ».

B : « Il y avait toujours quelqu'un avec un micro, le samedi, c'était un centre très très animé. Et il s'est petit à petit effondré à cause du changement de population ».

JJ : « Changement de population qui a commencé dans les années 1990-1991. Petit à petit les commerçants ont fermé... ».

B : « Il y avait un Franprix, là, où je travaillais, il a été obligé de fermer parce que ça mobilisait 10 employés mais ils n'avaient pas assez de recette pour payer les frais qu'ils engageaient. Et petit à petit, le patron a dit " je ferme ", c'était en 1988. Après ils ont mis un Champion, après un Mutant, il y a eu des problèmes question vols, alors ça a été le prétexte pour qu'il ferme. Et après plus personne »

JJ : « On appelait ça le « centre de vie », il y avait tout le monde, les gens se rencontraient, parlaient entre eux. Et puis il y avait tout : un coiffeur, un café, une pharmacie, auto-école, fleuriste, marchand de vêtements, marchand de chaussures... ».

B : « ... pressing, boucher de cheval, boucher de bœuf, marchand de légume, boulanger... c'était un très beau centre. Les commerçants ont dû arrêter... ben, dis le... ».

JJ : « Faute de chiffre d'affaires... Moi il faut savoir que dans ma librairie, quatre ans avant d'arrêter, j'ai dormi dedans toutes les nuits ! (rire) ».

B : « Ben oui, de peur d'être cambriolé... ».

JJ : « Je vivais là 24 heures sur 24. Et après, avec la chute du chiffre d'affaires, bon, ben, valait mieux arrêter plutôt que d'avoir des problèmes. Alors je dois dire que là, par contre, on n'a pas été aidés par le Logement Français, parce que ça, ce bâtiment, ça appartient au Logement Français. Parce qu'on leur disait que les loyers étaient trop cher et ils n'ont rien voulu savoir. Fin 1995, on a été quatre à arrêter en même temps ».

B : « Tiens, regarde, ils sont en train de détruire là où il y avait le café. C'était un tabac-PMU, tout, alors ça, ça apportait du monde ».

JJ : « Ah ben, ça, ça apportait du monde, il fallait voir le samedi matin, c'était fou, le monde ! Depuis 1997, on est obligé d'aller faire les courses ailleurs. Alors au début, la municipalité a mis à la disposition des personnes âgées une navette gratuite. Mais ça a été envahi par tout le monde. Alors la municipalité a arrêté, les personnes âgées ne pouvaient même pas la prendre parce qu'elles étaient bousculées ».

B : « Là, il y avait le pharmacien, qui est resté, le pauvre, jusqu'en juillet de l'année dernière, mais il était vraiment barricadé au parpaings... il n'avait plus de vitrine. Quand j'allais le voir, je lui disais : " c'est Fort Alamo ! ", c'était incroyable ! ».

B : « Les gens avaient peur d'y aller, parce qu'on voyait rien, de dehors. La psychose qui s'installe. [...] Au centre commercial, on y allait pour acheter une bricole et on restait à discuter jusqu'à 11 heures du matin... surtout les mamies ! Je vais vous dire un truc qui est vrai, vous savez qu'il y a des mamies qui à la suite de la fermeture de ce centre sont mortes de... de chagrin, d'ennui ».

JJ : « Il y a même un monsieur qui s'est jeté du onzième étage. De désolément. Une personne âgée, il était seul, il habitait juste dans la tour qui est là. Il s'est balancé... on parlait souvent, pendant une heure ».

B : « C'est dommage... On détruit, on détruit... vous savez, ça fait mal quand même de voir ça. On a travaillé, on s'est donné du mal, et là on voit tout partir en gravats... ça fait mal ».

JJ : « Vous savez que moi, la librairie, j'ai ouvert pendant 3 399 jours, tous les jours ! Samedi, Dimanche, et jours fériés ! Et ouais, la presse, c'est tous les jours, hein. Sauf le premier mai ! Mais j'ouvrais quand même le premier mai. ».

B : « Nous aussi, au magasin, on ouvrait le premier mai, il suffisait que quelqu'un dise " si tu viens, je viens aussi " et hop, on ouvrait, on était quand même solidaires. Et maintenant, les gens disent " on se voit plus, on se voit plus ", ben oui, parce que c'était là qu'on se voyait. Et toutes les personnes d'un certain âge qui allaient chez le coiffeur toutes les semaines... elles se sont trouvées paumées ! Surtout que ce sont des personnes qui ont des habitudes. Non, ça a été vraiment dur, je me demande même si on s'est vraiment aperçu à quel point c'était douloureux pour les habitants du quartier ».

JJ : « Personne ne s'en est aperçu... que ce soit n'importe qui... un quartier de dix mille personnes, sans rien, comme ça ».

Demain dans le cadre du Grand Projet de Ville, ces espaces seront repensés et vont être remis en valeur, mais les habitants ont la conviction que les pouvoirs publics cherchent à détruire le quartier plutôt qu'à le sauver, idée confortée par la destruction de la « dalle » centrale :

Ch : « Vous n'êtes pas favorable aux travaux réalisés pour la destruction des tours et du centre commercial ? ».

D : « Non, je n'étais pas favorable, socialement parlant, parce que ces gens, où vont-ils aller ? Il y a beaucoup de gens qui ne veulent pas quitter les Tarterêts, parce qu'ils s'y sentent bien. Maintenant le maire, je ne sais pas si je peux le dire, il ne se sentira mieux que lorsque les Tarterêts seront rasés. Il n'y a pas à se leurrer. (...) Le maire a décidé, enfin, le maire, le Logement français et puis bien d'autres ont décidé d'abattre, vous allez voir tout à l'heure, ces deux tours [la voix tremble un peu] et normalement, dans cette rue, il devrait y avoir un ou deux immeubles qui vont sauter également. Et de l'autre côté pareillement ».

Confrontés quotidiennement à des travaux de destruction (les tours centrales sont détruites par grignotage et non pas par explosion en raison de la proximité des habitations), les habitants ont le sentiment que le Grand Projet de Ville est, au mieux, une façon de sauver les meubles, au pire, un cheval de Troie de la destruction totale du quartier :

« Voyez, regardez... Oh ! Si vous saviez ce que ça me fait de voir les immeubles comme ça... Parce que je m'imagine la vie qu'il y a eu dans ces immeubles, des mauvaises choses bien sûr mais tellement de bonnes choses... Ça fait mal au coeur. Et le soir quand je ferme les stores dans l'appartement j'ai juste en face cette tour, ça me... je sais pas, j'ai peine, parce que j'ai connu plein de personnes qui habitaient là, des gens très gentils qui sont partis et puis... qui n'avaient pas envie de partir du tout. Voilà... » (D.)

« Il y a les deux près de la dalle qui vont être détruites étage par étage. Ils ne peuvent pas dynamiter car la déflagration toucherait les immeubles à côté. En ce moment ils sont en train de désamianter. Mais ça ne va pas s'arrêter là. D'autres immeubles vont suivre le même chemin, comme celui au début de la rue. Ils ne vont pas reconstruire autant de logements qu'il serait nécessaire. Ils veulent vider le quartier ». (S., l'une des religieuses vivant aux Tarterêts)



Destruction du centre commercial et des deux tours centrales. Les Tarterêts, juillet 2004.



Vue de la fenêtre de D. : « Ça fait mal au coeur. Et le soir quand je ferme les stores dans l'appartement j'ai juste en face cette tour, ça me... je sais pas, j'ai peine ».

« Si on ne met pas tout de suite en place quelque chose qu'on a décidé, ça a un double mauvais effet : les choses changent entre temps, et les gens attendent quelque chose qui ne vient pas. Aux Tarterêts le problème, on parle d'un truc d'amélioration aujourd'hui et c'est dans dix ans que ça se fait. Mais quand on parle de démolition, c'est fait dans l'immédiat. Là, j'ai du mal à suivre. Ils ont plus de facilité à démolir qu'à rénover. Il y a des petits travaux, à droite à gauche, mais les autres travaux n'avancent pas. La halle de marché vient d'être construite, mais ça fait depuis 1999 qu'on en entend parler. Et pourtant, ça coûte pas très très cher et ça met pas beaucoup de temps. Et le centre commercial, ça fait combien de temps qu'on en parle. Alors ils disent que les jeunes du quartier vont casser, mais les jeunes qui vont à l'Agora [le centre commercial d'Evry], est-ce qu'ils cassent ? Non. Alors pourquoi ils casseraient ici ? Alors je pense qu'on ne met pas de bonne volonté. Qu'on nous dise clairement ce qu'ils veulent faire du quartier au lieu de nous prendre pour des imbéciles ». (J.)

La question des territoires et des sociabilités aux Tarterêts ne peut se comprendre sans la prise en compte de ce contexte de restructuration du quartier, qui affecte les habitants au plus profond d'eux-mêmes. À travers ces récits, court le sentiment d'urgence de recréation de lieux de rencontres informelles et désengagées. Ces espaces publics, « centres de vie » à échelle humaine, sont vitaux pour les citadins (la mort et le suicide de personnes âgées sont ici présentés comme directement liés à la fermeture du centre commercial). « *Le paysage urbain est chose publique et le monde citadin lui impose une détermination et une activité supplémentaire liée à la densité des relations dans lesquelles il s'engage du fait de la*

coprésence et de la visibilité mutuelle. Un espace public est un dispositif de mise en tension des identités entre distance et proximité, entre le face-à-face avec autrui et la coprésence avec tout un chacun », souligne Isaac Joseph⁸. Cette densité des relations, cette accessibilité et cette hospitalité ont existé aux Tarterêts. Mais ces compétences de rassemblement ne peuvent exister sans espaces pour s'épanouir : tel est le défi majeur que devra relever le Grand Projet de Ville.

II – Visite guidée des Tarterêts

Commençons par un bref rappel de l'histoire de la construction du quartier et du découpage géographique entre les différents bailleurs dont il est le produit. En 1961 l'office HLM Opievoy termine la construction de 370 logements dans les faubourgs nord-ouest de Corbeil, sur la rive gauche de la Seine. En décembre 1963, le conseil municipal de Corbeil-Essonnes confie les travaux de construction d'environ 3000 logements sociaux sur le site des Hauts-Tarterêts, dans le cadre d'une ZUP, à la société de HLM Logement Français. Fin 1968, l'accord est octroyé par le ministre de l'Équipement et du logement pour la construction de 2826 logements dont 2226 HLM et 600 ILM. Pour l'aménagement de ce qui allait devenir un nouveau quartier de Corbeil-Essonnes, un arrêté prévoit également les équipements à réaliser par le Logement Français (centre commercial, équipements socio-éducatifs et socio-sanitaires, terrains de sports). Tout ne sera pas réalisé. Le programme d'équipement n'a pu être effectué dans sa totalité car les coûts prévisionnels ont été dépassés et les subventions réduites. Aujourd'hui, le patrimoine immobilier est constitué de 2160 logements locatifs sociaux et de 360 logements en copropriété, auxquels s'ajoutent le foyer Sonacotra regroupant (286 logements), la résidence dite du « Bout du Monde » gérée par la fondation Lebaudy (86 logements), et le secteur pavillonnaire de la Montagne des Glaises, (environ 80 pavillons). Fruit de cette histoire longue d'ajouts successifs, le quartier tient du patchwork. Le Grand Ensemble proprement dit est composé de quatre entités distinctes : le quartier de l'Opievoy correspondant à la première tranche de 373 logements collectifs achevés en 1961, le quartier des premiers îlots réalisés par le Logement Français à partir de 1963, autour des rues Gauguin, Cézanne et Renoir, l'ensemble de l'îlot central, aujourd'hui en démolition dans le cadre du GPV, réalisé en 1977, et la copropriété du « Logis Vert » située dans le « haut Tarterêts ».

⁸ Isaac Joseph, *La ville sans qualité*, Éditions de l'Aube, 1998, p. 15.

II – 1. Seuils

Le tour de quartier qui suit est le fruit de plusieurs parcours commentés faits avec des habitants qui ont en commun le fait de ne pas faire partie des « nantis », les copropriétaires du haut du quartier. Où commence le quartier des Tarterêts, et où finit-il ? Si certains seuils sont clairs pour tous les habitants rencontrés, d'autres limites restent plutôt floues. Elles dépendent des infrastructures bordant le quartier (routes nationales, voies ferrées) mais aussi du champ d'action et de l'espace vécu par les habitants. Cette question des seuils est primordiale pour définir les territoires d'activité des habitants et ceux qui relèvent des pouvoirs publics. Elle est également essentielle pour travailler sur la notion d'hospitalité, comme le souligne Sebastian Roché : *« La première caractéristique de l'hospitalité est le seuil ou la limite. On ne peut construire des règles d'usage sans définir un territoire d'application, on ne peut décréter de veille sans en avoir défini les seuils »*⁹.

Le haut de l'avenue Léon Blum est l'un des « seuils clairs » des Tarterêts :

(On entre dans la rue Léon Blum).

*L : « On rentre **au coeur** des Tarterêts, là... ».*

F : « Ça c'est la colline ! ».

L : « Quand on voulait sécher, on allait là-bas. On allait bronzer... ».

Il s'agit de la petite colline juste à côté du collège d'où partent les feux d'artifice de la fête de quartier ».

Ch : « Et pourquoi vous n'alliez pas plus loin ? ».

F : « Parce que il y avait nos parents qui pouvaient nous griller... C'était avant la frontière ! ».

JJ : « Et c'est de là qu'est tiré notre feu d'artifice, lors de la fête de quartier. C'est là-haut. Alors là, bientôt, ben, normalement, tout ça, ça fait partie de la zone franche et des industries vont venir s'installer. C'est dommage parce que moi j'aime bien cette verdure. Ça donne un bel aspect, avec tous ces petits arbres. A l'entrée du quartier, ça, c'est beau, on peut pas dire autrement, c'est très beau ».

Le second seuil est celui du bas de l'avenue Gustave Coubet, au croisement de la rue Emile Zola :

(Nous arrivons rue Émile Zola, juste après la gare routière)

Ch : « Est-ce que pour toi on est déjà aux Tarterêts, ici ? ».

*H : « Oui, ça commence là. **Le quartier, c'est là** ».*

Là où les seuils deviennent plus flous, c'est lorsqu'il s'agit de savoir si la zone pavillonnaire de la Montagne des glaises fait partie ou non du quartier.

Ch : « Est-ce que ça fait partie du quartier des Tarterêts, les ensembles pavillonnaires que l'on voit là ? ».

⁹ Sebastian Roché, « Les règles d'hospitalité dans les lieux collectifs », in *Hommes et migrations*, 2000.

JJ : « Ça fait partie des Tarterêts, ça s'appelle les Tarterêts jusqu'à la rue de la Liberté. D'ailleurs les gens qui habitent là-bas, pour voter, viennent au bureau de vote qui est dans l'école Jean Macé. (rire, s'adressant à C) D'ailleurs, tu te rappelles, G, quand elle disait, alors qu'elle habitait la rue de la Liberté, " Les Tarterêts, c'est pas seulement les tours, c'est aussi les pavillons. ". Elle le revendiquait. ».

Ch : « Et ça est-ce que c'est encore les Tarterêts, tout ce qui est pavillons... ».

F : « Oui... C'est la résidence pavillonnaire des Tarterêts. On a aussi des amis qui habitent là. Les Tarterêts, ce n'est pas juste les tours ».

Ces avis circonstanciés (par le bureau de vote, la revendication d'une résidente ou par la présence d'amis) sont différents de celui de C., qui affirme : « *Les Tarterêts, pour moi, c'est juste les blocs* ». Cette perception dépend de l'expérience qu'on a des lieux mais aussi de la valorisation (ou non) du quartier comme un espace de mixité sociale.

II – 2. Frontières internes

Les frontières à l'intérieur du quartier des Tarterêts tiennent à la fois de la géographie socio-physique et de la répartition du territoire entre les différents bailleurs.

Le haut et le bas : Une différence très marquée entre le « haut » et le « bas » du quartier est perceptible chez les habitants : le sommet de la colline est tenu par les « nantis » de la copropriété du Logis Vert, et certains regardent avec mépris ceux du val, prolétaires des logements sociaux les plus dépréciés du quartier.

« Depuis que la gauche est au pouvoir, ça s'est dégradé très vite vers 1982-1983, ça s'est vu tout de suite avec une surpopulation dans le bas du quartier. C'est là que loge toute la lie du quartier. Ils sont à 15 dans des F4 et la moitié de la smala est illégale ».

Les habitants du « bas », eux, se sentent abandonnés et exclus :

G : « Il se passe quoi, quand vous parquez les gens...Moi j'appelle ça parquer les gens. Lorsque vous parquez les gens comme ça, c'est tout à fait normal qu'il en découle ce que nous vivons...Écoutez, on est confiné là-dedans... c'est de l'abandon, j'appelle ça de l'abandon...C'est un rejet, c'est comme s'ils avaient rejeté les gens ».

Ch : « Vous pensez qu'il y a un abandon de la part des pouvoirs publics ? ».

G : « Ah, ben ça c'est mon point de vue, c'est mon point de vue parce que lorsque vous voyez comme ça... [Il me désigne les environs] C'est presque une communauté. Ici vous trouvez soit les Noirs, soit les Arabes, excusez-moi du terme, les Nord-Africains. Voilà, donc on a dit voilà, ça c'est bien pour vous, allez, mettez vous là-bas...Et les conditions de vie...ils tentent d'améliorer, là, voyez ce qu'ils sont en train de faire, là [il me désigne les ouvriers en train de travailler sur les immeubles du bas-Tarterêts]. C'est moche, c'est rien du tout. Ici, on vit à l'africaine ».

Ch : « C'est-à-dire ? ».

G : « Ben, c'est à l'africaine, on vit comme en Afrique ».

Le haut du quartier serait donc composé de classes moyennes vivant « à l'européenne » et le bas de classes populaires vivant « à l'africaine » : deux mondes qui se côtoient sans se comprendre vraiment. Le nouveau centre commercial, qui devrait être construit en face du Logis Vert, réussira-t-il à recréer une convergence de population ? JJ. et B en doutent :

B : « Là c'est le Logis Vert. C'est de très beaux appartements. C'est original, c'est pas vilain, avec le salon où il faut monter trois marches. Et là, en face, ce sera le prochain centre commercial... ».

Ch : « Vous pensez que ça fera un lieu de vie comme l'ancien ? ».

JJ : « Je crois pas. C'est trop excentré dans le quartier ».

Les zones : Des frontières nettes existent entre le haut et le bas du quartier, mais également entre différentes zones, dont les limites sont celles des différents bailleurs. En nous faisant visiter le quartier, Jean-Jacques, président de l'Amicale des locataires de l'Opievoy, propose :

JJ : « On va faire un tour en face ? ».

Ch : « Oui... on va passer la frontière ! ». (rire)

JJ : « Ah, ben! (rire) C'est ce qu'on dit, vous savez, bien souvent, quand on allait avec M. L, l'ancien directeur régional du Logement Français, on blaguait, on disait “ on va mettre du fil de fer barbelé dans la rue Gustave Courbet pour délimiter les zones ” ! ».

Ces « frontières » ne sont pas prolongées par des disparités économiques, comme entre le haut et le bas du quartier, car le Logement Français et l'Opievoy sont tous deux des offices HLM. Les habitants se côtoient donc avec moins de difficultés, et cette frontière vécue est traitée avec humour :

(B. répond à un jeune en disant « Oui, oui, pas de problème ! »)

JJ : « Qu'est-ce qu'il se passe ? ».

B : « Il me demande si j'ai le passeport, pour passer ici ! (rire) Ils blaguent, ils blaguent... ».

JJ : « Parce qu'il faut quand même dire qu'entre l'Opievoy et le Logement Français, il y a quand même une barrière. Très peu de gens de l'Opievoy viendront ici, et très peu de gens d'ici iront là-bas, en se promenant. Nous on doit être les seuls ! »

J-J et B, intégrés au quartier depuis le début des années 1960, possèdent l'assurance et la notoriété nécessaires, dues à leur engagement associatif (lui était également entraîneur de football, elle travaillait au supermarché de l'ancien centre commercial) pour pouvoir se promener librement dans toutes les zones du quartier.

Ceux d'ici et d'en face : Il n'en va pas de même pour certaines mères de famille, qui préfèrent voir jouer leurs enfants à proximité de leur immeuble plutôt que de les emmener dans une autre partie du quartier.

B : « On va vous dire, c'est l'année dernière que le centre social avait fait quelque chose avec les enfants de l'Opievoy ? ».

JJ : « Ah, oui, oui, au mois d'août... ».

B : « Et bien c'était que les enfants de l'Opievoy, hein, les enfants d'en face ne sont pas venus. Si, il y a les jeunes, maintenant, qui viennent, ça, on peut pas les empêcher. Mais avant il n'y avait pas de mélanges. Par exemple la petite cour qu'on a, moi j'ai eu quatre enfants, les enfants jouaient dans leur cour mais ceux d'à côté ne venaient pas jouer avec eux. C'était chacun dans son bâtiment. À cette époque-là, il faut dire, il y avait plus de discipline. Maintenant c'est un peu plus le bazar ».

Cette séparation entre « ceux d'ici » et « ceux d'en face » serait donc perçue, pour les mères de familles, comme un principe d'ordre : *« C'était chacun dans son bâtiment. À cette époque-là, il faut dire, il y avait plus de discipline. Maintenant c'est un peu plus le bazar »*. Mais ce qui est valorisé pour l'éducation des enfants (qui doivent rester dans le giron familial) est stigmatisé pour les adultes.

Les isolés : Ainsi, les résidents de la quatrième partie du quartier, géographiquement excentrée et surnommée « le bout du monde » par les habitants des Tarterêts, sont vus comme isolationnistes :

« On dit “ le bout du monde ”, mais il ne faut pas leur dire, ça les vexé. Pourtant, c'est vrai qu'ils sont un peu à part, ils ont leurs associations, ils font leurs fêtes, ils ne viennent pas trop aux Tarterêts ». (C.)

Cette réserve est bilatérale : lorsque le président de l'amicale des locataires du « 95 Émile Zola » a proposé à l'ensemble du quartier une sortie au jardin botanique de Paris, les seuls participants furent ceux du « bout du monde ». Le clivage géographique et associatif est donc bien réel, mais des tentatives de rapprochement sont amorcées :

« Il existe une maison de quartier mais elle est un peu loin pour nous. Bon, là, ça fait un moment que j'essaye de faire bouger les choses, pour le quartier, parce que nous, on fait aussi partie des Tarterêts. Pendant des années, ils nous laissent un petit peu à l'abandon. Alors là les autres associations commencent à nous appeler, là aujourd'hui j'ai eu un coup de fil de la maison de quartier, ils ont des places pour partir à la mer...Ça commence à aller mieux; Avant c'était « le bout du monde », maintenant, on commence à se rapprocher du monde ». (M. A.)

II – 3. Toponymie

Le quartier des Tarterêts est caractérisé, comme bien d'autres mondes clos, par une toponymie endogène. Ces noms de lieux, choisis par la jeune génération, sont repris partiellement par tous les habitants du quartier. Les Tarterêts deviennent le « Tartzoo », en référence à un groupe de rap américain des années 1990 nommé Wu Tan Clan qui utilisait le terme de « Babylone zoo » dans une de ses chansons. L'analogie avec le zoo,

lieu d'enfermement et d'exposition des animaux sauvages, est proche. Une enquête ethnographique réalisée en 2003 auprès des adolescents des Tarterêts interrogeait cette métaphore. Ainsi Ilyès, 15 ans, parle de son quartier comme d'un « *zoo où on peut trouver des singes, des rhinocéros et des abrutis* »¹⁰. Pour Rachid, 17 ans, l'image du zoo apparaît dans sa description des émeutes anti-policières : « *on nous prenait pour des lapins, ils croient que nous sommes des animaux, que c'est un zoo, ou quoi !* ». Les enquêtrices notent également que les jeunes se donnent entre eux des noms d'animaux. La jeune génération que nous avons rencontré en 2004 se sert toujours de ce terme, mais certains comparent plutôt le quartier à une jungle :

F : « Moi, quand je prends le train, pour aller à Evry, on dirait une jungle. Y'a plein d'arbres, et y'a des tours, je sais pas c'est bizarre. Je serai d'un autre quartier, ça me ferait peur, je rentrerai pas là-dedans ».

Lieu clos, enfermé par des barrières naturelles ou des grilles, le quartier est dans cet imaginaire un lieu à part, hors du monde civilisé. Mais ce nom constitue un élément majeur de l'identité du quartier : en le baptisant, les jeunes habitants en font un territoire qui leur est propre. La reprise ironique de ce nom par les adultes ne fait que renforcer cette appropriation juvénile. Pour marquer leur appartenance au quartier, les adolescents taguent également le nom « Tartzoo » ou son diminutif « Tz » sur les murs, à la manière des graffeurs américains qui mentionnaient le numéro de leur rue à la suite de leur signature. Par analogie, le bas du quartier devient le « Bazoo ». La frontière est très nettement marquée à partir de l'avenue de Strathkelvin : « *A partir de là, c'est le Bazoo* », nous indique L. Rue Gustave Courbet, C. nous le confirmera :

C : « Ici, c'est le “ Bazoo ” ».

Ch : « Le quoi ? ».

C : « Le bas des Tarterêts, donc le bas du Tartzoo, donc le Bazoo.

Ch : « Qui est-ce qui a inventé ces noms ? ».

C : « C'est les jeunes du quartier, je crois. Mais tout le monde le dit ».

Des bâtiments emblématiques peuvent aussi être baptisés :

- La « Tour rouge » est l'un des premiers immeubles construits dans le quartier, le plus haut également (17 étages). Repère topographique (« *C'est un repère pour tout le monde, la Tour rouge* », nous dira J.J.), il est fait de brique, d'où son surnom.

10 Bensadoun Amel, Fargues Émilie, Maria Gaëlle, *La représentation du quartier des Tarterêts par ses jeunes habitants*, mémoire de licence de sociologie à l'université Evry-Val d'Essonne, sous la direction de Mme Costes, 2003-2004, p.58.

- Le 45 rue Gustave Courbet, lieu de sociabilité adolescente, est surnommé « le 45 ».



Les Tarterêts. Rue Cézanne.
Fresque « Tarte zoo ».
« Dédicaces. La rue. Le stop. La
rue de la boulangerie. Le 45. 3G.
Crap's. La rue de l'amour.
Gigolos. La rue de la paix. La
Bruyère... »



Les Tarterêts. Rue Cézanne. Fresque « Tarte zoo ». « Si l'homme
peut rendre la vie sur terre un enfer... Il peut aussi savoir en faire
un paradis. »

- par la jeune génération :

L : « Et là-bas c'est « le 45 ». Ce bâtiment, là. On l'appelle le 45 ».

Ch : « Et pourquoi il est spécialement connu ? ».

F : « Ben parce qu'il y a tout le temps des jeunes devant... ou dedans ».

Situé dans l'une des rues les plus fréquentées du quartier, il est en projet de démolition. Du côté des jeunes, c'est un des lieux de rassemblement qui s'en va ; pour les adultes, cette disparition va générer des nuisances :

JJ : « Alors là par contre, on arrive au 45, là, rue Gustave Courbet, qui va être démolie aussi, mais ça, ça fait partie du GPV. Alors normalement à partir du début de l'année prochaine, là il reste 9 locataires, les gens vont commencer à aller dans d'autres logements. Alors ça c'est une chose, que moi, personnellement, je suis contre. Contre, pourquoi, parce qu'il vont démolir pour la rue Picasso qui descend, là, pour qu'elle aille tout droit et à double sens. Premièrement ça va supprimer 60 places de parking, et ça va prendre sur les parkings du 43. Ça va créer des nuisances supplémentaires car elle va être à double sens et cette rue, ils veulent en faire la rue principale du quartier. Alors qu'à présent on rentre par la rue Picasso et on sort par l'avenue Léon Blum, ce qui fait un flux équilibré. Dans quatre-cinq ans, c'est fini. Alors on m'a assuré “ ça va être sécurisé, ta ta, ta ta, on va mettre des panneaux ”... mais comme on sait qu'ici on ne respecte jamais les

panneaux (rire), ils peuvent mettre tous les panneaux qu'ils veulent ! Ça, vraiment, je comprends pas, c'est foutre du pognon en l'air ».

B : « Et c'est une rue très fréquentée par les piétons, tous les gens qui vont au marché passent par-là... C'est dangereux, ce qu'ils vont faire. Ça fait une bonne descente... ».

Ch : « Et vous craignez aussi les courses de voitures dans les rues ? ».

JJ : « Ben, voilà, c'est ça, c'est surtout les rodéos qu'on craint... ».

Nous voyons ici comment les habitants, experts de leur quartier (*« on sait qu'ici on ne respecte jamais les panneaux, ils peuvent mettre tous les panneaux qu'ils veulent ! »*), sont aptes à prévoir les nuisances que va engendrer une modification urbanistique (transformation d'une rue à sens unique en voie à double file). Cette destruction d'un immeuble emblématique pour les jeunes, doublée de « prises » structurelles, va accroître un certain type de violence (*« c'est surtout les rodéos qu'on craint »*).

Tous les lieux de sociabilité adolescente sont ainsi baptisés :

- « le stop », en haut de la rue Léon Blum, véritable seuil d'entrée dans le quartier ;
- « la dalle », pour les environs de l'ancien centre commercial ;
- « le craps » (*« c'est un terrain de squat ! »*, confirmera F.), bande de verdure au centre du bas de l'avenue Léon Blum ;
- le « 3G », 3, rue Gauguin, devant le parc et le terrain de football de la rue Léon Blum, (*« La nuit, y a trop de gens, ici, là, dans cette rue. Ils amènent leurs chaises, leurs canapés...J'y ai jamais traîné et j'y traînerai jamais »*, ajoute-t-elle).

Tous ces lieux sont cités (ainsi que quelques autres) sur une fresque située à l'entrée de la « rue de la mort », connue pour être le lieu de tous les trafics.

Ces surnoms sont une des modalités d'occupation de l'espace par les jeunes du quartier. Par la nomination des lieux, ils en deviennent les maîtres. *« Les jeunes sont décrits et perçus comme les seuls véritables habitants de la cité, les propriétaires des espaces ouverts comme les parkings, les pelouses, les caves et les cages d'escalier »*¹¹, souligne Michel Kokoreff. Par ces baptêmes, ils se décrivent eux-mêmes comme tels. Pour Sebastian Roché, ces interstices sont investis et dominés par les jeunes à cause de l'absence de « garants des lieux »¹² qui tendent à maintenir les règles d'hospitalité dans l'espace public.

¹¹ Michel Kokoreff, *La force des quartiers, de la délinquance à l'engagement politique*, Payot, 2003.

¹² Sebastian Roché, « Les règles d'hospitalité dans les lieux collectifs », in *Hommes et migrations*, (2000).

II – 4. Les « garants » d'un lieu

Un « garant des lieux » est une personne destinée à défendre les règles d'hospitalité et d'accessibilité d'un espace public, non pas par le truchement arbitraire d'un règlement ou d'un code qu'il s'agirait d'appliquer, mais par la résolution compréhensive des problèmes tels qu'ils se présentent, au jour le jour. Si quelques métiers sont apparus dans ce domaine lors de ces dix dernières années (médiateurs, agents d'ambiance), certains personnages, soutenus par des adjuvants, continuent à jouer un rôle de ce type, sans avoir d'attribution professionnelle.

L'Amicale des locataires du Logement Français, présidée par J. a été restructurée en 1999 dans ce sens :

« Auparavant, au Logement Français, c'était le désordre. Les gardiens pouvaient prendre des décisions et pourtant ils ne sont pas décideurs, ils ne sont que salariés. Ça conduisait parfois à des abus de pouvoir. On a tout fait pour que ce système-là casse ».

Le « garant d'un lieu » doit en effet savoir équilibrer son pouvoir pour ne pas générer des excès d'autorité. Mais être au service des locataires peut magnifier l'aura d'une personne au-delà du raisonnable, expérience vécue aussi bien par J :

« Les gens me prennent un peu pour le bon Dieu, parfois. Soit parce qu'ils croient que je vais faire des miracles, alors ils se raccrochent à moi comme à la bouée de la dernière chance. Soit parce que effectivement quelquefois j'arrive à les sortir de situations très difficiles, qu'ils croyaient sans issue. Alors ils deviennent éternellement reconnaissants, comme si c'était moi qui faisais tout ». (J)

... que par J-J, président de l'amicale des locataires de l'Opievoy, comme nous le montre cette discussion avec un locataire du 45 rue Gustave Courbet qui va être expulsé suite à la démolition du bâtiment :

Monsieur : « Alors le logement, quand est ce qu'on va l'avoir ? ».

JJ : « Ah, ben j'en sais rien... Mais vous êtes en priorité Monsieur Farès... ».

Monsieur : « C'est vrai ? ».

JJ : « Ah j'y suis allé l'autre jour, votre dossier il est sur le bureau de la dame. Mais elle recherche un F3 au premier ou deuxième étage. ».

Monsieur : « Troisième aussi ça va... ».

JJ : « Ah ! Mais alors il y en a un, là... ».

B : « Celui de Daniel... Il a été refait ».

JJ : « Juste derrière, là, on le voit d'ici, venez voir ».

B [pour moi] : « Quand les gens ont besoin de logement, par notre appui, par l'amicale, si on connaît les gens, ils nous prennent comme garant. Par contre une fois on a été déçu, parce qu'il y a une dame qui lors de l'enquête de l'assistante sociale a dit que si elle devait recueillir un réfugié, elle le ferait. Alors ils lui ont pas donné de logement... Pourtant c'étaient des gens bien ».

JJ : « Les gens nous demandent, pour déménager. Vous savez pendant un moment on travaillait aux Restos du coeur. J'ai connu des gens qui habitaient dans de ces trucs ! J'en

ai fait habiter sept ici. (rire) Je leur disais « apporte un dossier ». Et quand ils obtenaient le logement « Vous êtes le Bon Dieu ! » (rire).

Investis de cette fonction, ces garants veillent au grain, en effectuant régulièrement des promenades dans le quartier, véritables rondes de surveillance :

JJ : « Parce que bien souvent, quand on revient de balade, on s'assoit sur le banc, là-bas... ».

B : « On voit ce qui va, ce qui va pas... On remarque les petites habitudes ».

Avantage sur les fonctions professionnelles de surveillance (comme les vigiles privés ou les policiers) : ces promenades n'ont rien d'agonistique, de belliqueux, de mise au défi. Intégrés dans le quartier, respectés, entourés d'un large réseau de connaissances longuement acquises, ces garants sont le liant humain des espaces collectifs. C'est également le travail qu'a réalisé M. A., lui aussi président d'une amicale de locataires (celle du 95, rue Émile Zola), à travers l'expérience des jardins collectifs, bel exemple de règles d'hospitalité qui « *permettent d'associer les habitants à la sécurité sans en faire des policiers ou des magistrats* »¹³. (Roché, 2000)

« Moi ça fait 21 ans que je suis là, et avant on faisait rien d'autre, dans l'amicale des locataires, que des trucs de loyer, de travaux, avec le bailleur. Maintenant j'ai envie de faire autre chose, de m'occuper de faire d'autres projets. Un peu de social, parce que ça manque ici. Il y a des femmes qui sont illettrées, il y a des gens à la retraite qui font rien toute la journée. Les jardins, ça a permis même aux femmes qui restent à la maison toute la journée, de pouvoir sortir un peu, de dire au mari « ça va, on peut respirer, un peu (...) Le but que je veux garder absolument, c'est un mélange entre les jeunes, les moins jeunes... Il faut se donner des coups de main pour les projets de chacun ».

Si les jardins n'ont connu aucune dégradation, c'est parce que cette veille est constante :

« Il n'y a eu aucun vol, aucune dégradation. Mais il faut dire aussi qu'il y a toujours quelqu'un ici, vous pouvez venir à n'importe quelle heure, il y a toujours des gens qui nettoient, qui bricolent. L'avantage, c'est qu'ici, c'est à côté, c'est un jardin chez soi, les gens quand ils ont rien à faire cinq minutes ils descendent, « tiens, au lieu de rien faire à la maison je vais descendre ». (...) Ce jardin, c'est une petite porte de sortie sans vraiment sortir ».

Deux anecdotes, racontées par JJ., à propos de vols montrent comment cette « garantie » des lieux doit être répartie entre plusieurs habitants et reposer sur un réseau de relations intergénérationnelles :

« Ici, il faut connaître. Une fois, là, Stéphanie, elle était au feu là-haut et là, pfuit, on lui force sa portière et on lui pique son sac à main. Alors son époux, il faut dire que c'était l'entraîneur de l'équipe de football du quartier. Il a téléphoné à je sais pas qui, il a dit “ on

13 Sebastian Roché, « Les règles d'hospitalité dans les lieux collectifs », in *Hommes et migrations*, 2000, n° 1227. *

vient de voler le sac à Stéphanie. Dans une heure, je veux le retrouver ». Ils ont téléphoné une demi-heure après, en lui disant “ Bon, le sac, il est dans la cabine téléphonique ”. (rire) Faut connaître, faut connaître ! Ah et puis une autre fois, c'était un monsieur qui habitait ici, un matin il descend, plus de roues à sa voiture, elle était sur parpaing. Il fait venir une dépanneuse, ceci, cela et il en parle à des jeunes, deux jours après, il dit “ C'est dégueulasse, quand même, etc. ” “ Ah bon ? Ah, ben attend, on va te les ramener ” ! (Rire) Il connaissait les jeunes, depuis le temps qu'il habitait là... ».

III – Y a-t-il un espace public aux Tarterêts ? Première version : un territoire de coprésence

Questionner l'espace public dans le quartier des Tarterêts, c'est questionner les pratiques qui le jalonnent. Repérer dans les propos recueillis dans les parcours commentés et les entretiens les sensations, descriptions, anecdotes, qui portent sur l'usage de l'espace, travailler sur nos propres ressentis sur le terrain. La perspective *écologique*¹⁴ proposée par Isaac Joseph est ici particulièrement opérante tout comme la notion d'accessibilité, essentielle pour évaluer les qualités publiques d'un espace et comprendre comment cet espace invite à prendre place. Comment, sur ce territoire de co-présence qu'est une cité les habitants se supportent-ils les uns à côté des autres ? La co-présence n'est donc pas un « vivre ensemble », elle se situe en deçà, dans le domaine des civilités minimales.

III –1. Formes élémentaires de la sociabilité

Aux Tarterêts, l'inattention civile¹⁵ (Goffman, 1963), cette forme d'interaction minimale, existe comme partout ailleurs, mais les regards portés sur autrui se font souvent plus insistants qu'ailleurs. Mis à part quelques situations particulières, comme le marché hebdomadaire, l'espace public de la rue est à éviter: il ne fait pas bon s'y trouver, du point

14 « On peut dire en effet que le problème est “ écologique ” dans toutes les acceptions du terme puisqu'il concerne des populations différentes — locales ou de passage — sur un même territoire de coprésence et qu'il s'agit d'articuler plusieurs territoires d'activité pour une même population. La question centrale est alors celle des régulations de l'accessibilité et des modes de déplacement, c'est-à-dire des dispositifs et des rituels d'accès à ces différents territoires. »¹⁴, Isaac Joseph, *La ville sans qualité*, Editions de l'Aube, 1998, page 9.

15 Notion d'inattention civile (Goffman, *Behavior in public places*, 1963) :

« Elle consiste à montrer à autrui qu'on l'a bien vu et que l'on est attentif à sa présence (lui-même devant en faire autant) et, un instant plus tard, détourner l'attention pour lui faire comprendre qu'il n'est pas l'objet d'une curiosité ou d'une intention particulière. En faisant ce geste de courtoisie visuelle, le regard du premier peut croiser celui de l'autre, sans pour autant s'autoriser une “ reconnaissance ”. Lorsque l'échange se déroule dans la rue, entre deux passants, l'inattention civile prend parfois la forme suivante : on jette un oeil sur autrui à environ deux mètres de lui, pendant ce temps on se répartit par gestes les deux côtés de la rue, puis on baisse les yeux à son passage, comme pour une extinction des feux. C'est là peut-être le plus mineur des rituels interpersonnels, mais celui qui règle constamment nos échanges en société ».

de vue de la « réputation », surtout pour les femmes. Les espaces de sociabilité quotidienne sont dénichés à l'extérieur du quartier.

« En général j'évite de trop traîner dans le quartier, honnêtement. J'aime pas la mentalité du quartier, le fait de coller des étiquettes, comme ça, aux gens, les critiquer, ça m'énerve. Les rumeurs courent vite ici, c'est grave. C'est même pas que ça court vite, c'est le téléphone arabe (rire). Je te dis, ici on est en Algérie, on n'est pas en France. Ils aiment bien critiquer les gens, inventer des faits qui n'existent pas même, s'il faut. C'est pour ça qu'en général j'évite de trop traîner dans le coin. En général je vais sur Evry, ou sur la place du marché à Corbeil centre parce que mon ex-mari travaille là-bas alors je sais que je suis à peu près tranquille. J'emmène les filles au petit parc du centre ville, il y un toboggan. De l'autre côté de la gare, c'est plus tranquille. Ici on est du mauvais côté de la gare ». (I., 27 ans, mère de deux enfants).

« Moi, ici, je fais quoi, je vais à l'école, je rentre chez moi, je vais voir mes copains, à l'extérieur des Tarterêts, bien sûr, je vais faire les courses, les magasins, je vais sur Paris. Les lieux où je m'amuse, c'est Paris ou sinon à l'extérieur mais jamais ici. Vous me verrez jamais en train de marcher aux Tarterêts, ici, comme ça ». (S., 19 ans, étudiant et assistant de judo)

F. : « On n'est pas souvent dans le quartier, nous... ».

L. : « On habite là mais on n'est jamais là ».

Ch. : « Vous allez où en général pour sortir ? ».

F. : « Ça dépend, Paris... ou les villes d'à côté mais pas ici ! ».

Ch. : « Pourquoi pas ici ? ».

F. : « Ici, il n'y a que les garçons qui traînent dans la rue. Les filles elles sont à la maison ou ailleurs. Mais pas ici. Ici tu verras que des jeunes, des petites. Ou des mamans. Mais pas de jeunes filles (...) ».

L. : « Ceux qui restent dans le quartier c'est ceux qui parlent sur les gens. Ceux qui font des réputations aux gens ». (L. et F., 19 ans, étudiantes)

H. : « Le soir, comme ça, on va dans les cafés, dans les bars du centre-ville. Les gens du quartier restent pas dans le quartier toute la journée. Ils sortent, pour changer... pour avoir d'autres relations avec d'autres gens de la ville, pour se changer les idées, avoir une meilleure vie ».

Ch. : « Pourquoi, parce qu'il n'y a pas grand chose dans le quartier lui-même ? ».

H. : « Voilà, il n'y a pas grand chose. Il y a des gens qui restent tout le temps dans la rue, dans le quartier, mais c'est juste pour montrer leur méchanceté, c'est tout ». (H., 35 ans, commerçant)

La rue est l'espace des hommes, des délinquants et de la rumeur. La réputation a un pouvoir de contagion symbolique : « Dis-moi qui tu hantes, je te dirai qui tu es », et la faculté de s'entourer qui est prise en compte dans cette évaluation s'étend non plus seulement aux proches mais aux personnes, pas totalement inconnues, qui vous côtoient dans la rue. Seuls peuvent s'y aventurer ceux qui ont un statut suffisamment respecté, qui impose les limites dues au respect. Il faut apprendre à « être connu » dans le quartier comme quelqu'un de respectable, travail de longue haleine basé sur des relations interpersonnelles, un savoir-faire interactionnel mais aussi sur l'honneur de la famille :

« Une fois, dans cette rue, toute une lignée, que de gars. (rire) On savait plus où aller... On s'est dit on passe, on passe pas, et du coup, on a fait le tour. Peur des réflexions, des trucs comme ça. Mais tous les garçons ne sont pas comme ça. Il y en a qui sont aimables, serviables... très gentils. Et il y en a d'autres... Comme je te disais, ça dépend aussi s'ils connaissent les frères ou les grandes soeurs, ils vont moins se permettre des choses ». (F.)

Les relations entre les adolescents sont marquées par cet apprentissage où il faut savoir « faire face », notamment dans les rapports entre les garçons et les filles. A la maison de quartier, les jeunes qui jouent dans l'après-midi au baby-foot, au billard, au ping-pong, sont exclusivement des garçons. Vers 18H30, les filles arrivent en bande, se tenant par le bras, minaudant, invectivant les garçons sur le mode de la plaisanterie. Ces relations de plaisanteries sont la face positive des rapports entre adolescents des deux sexes. En se promenant dans le quartier avec L. et F., 19 ans, des garçons les hèlent dans la rue. Cette attitude ne semble pas les offusquer puisqu'elles continuent à nous présenter les infrastructures du quartier tout en ayant noté la présence des garçons :

(Des jeunes garçons nous hèlent).

L. : « Ils interpellent comme ça les gens dans la rue... Ça c'est l'ancienne Poste. Et là-bas on aperçoit la mairie et la médiathèque ».

(D'autres jeunes les saluent).

Ch. : « Vous êtes connues, en fait ».

F. : « Dans le bon sens... On était dans les mêmes classes au collège ».

Etre connu « dans le bon sens » est le résultat de tout un travail de présentation de soi réalisé pendant l'adolescence, lié aux « mentalités » du quartier qu'elles ont quitté en allant au lycée :

L. : « Avant j'étais tout le temps en jogging. Les mecs du quartier, quand ils voyaient passer une meuf bien habillée, bien... ils cherchent à l'embêter ».

F. : « On est jamais tranquille... Même quand on est en jogging, même avec un foulard sur la tête on n'est jamais tranquille. Maintenant on s'en fout parce qu'on a une autre réflexion, une autre mentalité. On a grandi et on sait que maintenant on vit pour nous ».

Le passage à l'âge adulte se fait grâce à une rupture avec l'environnement de l'enfance (le lycée, une autre ville), une rencontre avec des classes sociales différentes (« il y a des filles qui sont un peu bourgeoises ») et la compréhension distanciée des rapports avec l'autre sexe. Rapports qui, une fois maîtrisés, sont propices à devenir de bons souvenirs :

Ch. : « C'est quoi, le lieu que vous aimez le plus, ici ? ».

F. : « Le craps ! ». (rire)

Ch. : « Là où on était tout à l'heure ? ».

L. : « Ouais, là les gens ils t'embêtent pas... t'es tranquille ».

F. : « Oh, il y a eu une période où ça sifflait pas mal, quand même... ».

L. : « Ouais, mais ça sifflait, mais... ».

F. : « On a mis le holà ! ».

L. : « Mais y'a pas d'insultes et tout... C'est des mecs, ils voient des meufs alors ils font les intéressants, mais c'est respect. Heureusement pour eux ».

Ce mélange de défi, de plaisanterie et de respect fait partie des rapports de sociabilité minimale : il ne s'agit plus d'inattention civile, comme Goffman l'entend, mais plutôt d'une relation à plaisanterie (comme il existe, dans certaines sociétés traditionnelles, des « parentés à plaisanterie ») qui doit rester dans certaines limites de respect. La frontière entre le normal (interpellations, sifflets) et le pathologique (agression verbale, insultes) est sans cesse en renégociation au cours des interactions, qui constituent un véritable jeu, incompréhensible pour quelqu'un de l'extérieur. C'est aussi la limite de ces interactions, qui sont destinées à une génération et à une communauté territoriale (ceux du quartier) : elles ne rentrent pas dans le champ de l'hospitalité universelle.

Une autre forme de sociabilité minimale est la co-présence pacifique de plusieurs communautés qui se côtoient, se perçoivent, mais ne s'importunent pas. C'est ce que résumait B. et JJ., à travers cette formule : « ils ne gênent personne ».

B. : « On remarque les petites habitudes. Par exemple ici, vous verrez que les femmes Turques qui s'assoient sur les pelouses. Jamais sur les bancs, elles s'assoient toujours sur les pelouses. Elles se mélangent pas aux autres. Les Hindoues, c'est pareil. (...) Regardez, là-haut les jeunes, souvent, l'été, ils font un barbecue...[Elle me montre une petite butte de terre à côté du collège] Et bien ils ne gênent personne ».

Ch. : « J'ai entendu dire qu'il y avait des Turcs qui venaient prendre le thé ici... ».

JJ. : « Oh oui, sûrement, ils gênent personne... ».

B. : « En principe, les Turcs, ils sont toujours où il y a un peu de pelouse. Dès qu'il y a un peu de pelouse, ils y vont. Ils sont tous réunis là, les plus vieux, les plus jeunes. Mais ils sont très calmes ».

À partir de cette observation des habitudes naissent des rapports moins élémentaires, des interactions verbales courtes qui assurent la courtoisie des relations.

JJ. : « Vous savez, souvent, combien de fois on rentre à minuit, une heure du matin, à pied, comme on n'a pas de voiture. ici, pour être tranquille, il ne faut pas avoir de voiture. Non mais c'est vrai ! (rire) Donc on revient à minuit, une heure du matin... pas de problème, hein ! Bon, il y a des jeunes... « bonjour », « salut », « bonsoir »... et ça passe ! C'est tout, ben voilà. ».

B. : « Ils sont corrects ».

Dans cet univers de rencontres, la courtoisie invite également à une certaine fluidité des rapports, dont on doit pouvoir se déprendre, pour avoir la possibilité d'évoluer dans un monde de liens faibles et non oppressants, comme l'illustre bien cet échange entre JJ. et une passante :

JJ. rencontre une dame du Maghreb, échanges de civilités : « Bonjour » « Ça va ? » « La santé, ça va ? » « Et la famille, ça va ? », « Vous avez des nouvelles de Rachid ? » « Oui, Rachid, ça va bien, il se repose » « Allez, à bientôt ! ».

Ces civilités, qui ne peuvent s'échanger que dans l'espace public et dans la mobilité qu'il impose, sont le socle de compétences de rassemblement qui assurent la permanence du lien social.

III – 2. Interférences

Mais ce lien social, parfois non désiré, est dans certains cas trop prégnant. L'espace public et l'espace privé interfèrent. Partout dans la rue (dimension horizontale), on peut être vu depuis les appartements (dimension verticale) :

[Extrait de carnet de terrain, le 22 juin 2004] « Arrivée à la gare à 10H00 et coup de téléphone de C avec qui j'ai rendez-vous. « Attends-moi en bas de la tour rouge ». « La tour rouge », surnommée ainsi par les habitants à cause de sa construction en brique, est le premier immeuble à avoir été construit aux Tarterêts au début des années 1960. Elle se situe au centre des rues Courbet, Racine et La Bruyère. Arrivée là-bas, je patiente un moment puis m'éloigne car je commence à me demander si je suis bien au bon endroit. Un texto m'arrive aussitôt sur mon téléphone : « Bouge pas, j'arrive », signé de C. Elle m'avait vue depuis la fenêtre de l'appartement de la petite fille qu'elle garde. Confirmation, si besoin est, que l'on peut voir l'espace public du quartier sans être vu depuis les immeubles ».

La rue n'est plus un espace anonyme, où l'on peut évoluer sans craindre le regard d'autrui fixé sur nos activités. Ce dispositif pourrait également expliquer la désertion de la rue dont nous parlions plus haut.

Dans les appartements, on entend le bruit de la rue :

[Extrait de carnet de terrain, le 21 juillet 2004, après une nuit passée dans l'appartement des religieuses aux Tarterêts] « Les soeurs habitent au premier étage et sont donc les plus exposées aux bruits de la rue. Mais elles y sont habituées et elles « n'entendent plus rien ». Mais depuis quelques jours, le Logement Français a retiré un auvent de métal qui se trouvait sur le devant de l'immeuble, juste sous la chambre de J, et elle commence à tout réentendre. On a vraiment l'impression, pour reprendre une expression de J. que « la rue est dans notre chambre ». De mon côté ce n'est pas seulement la rue que j'ai l'impression d'avoir dans la chambre, mais tout l'immeuble : le bébé du dessus, les voisins d'à-côté, etc. ».

Dans ces conditions on peut comprendre l'exacerbation des conflits personnels de voisinage chez ces cohabitants¹⁶, et les sentiments de frustration et d'intolérance, en particulier chez les personnes qui évitent les discussions face-à-face avec leurs voisins. En

¹⁶ « Les locataires des HLM sont des cohabitants pas seulement parce qu'ils sont entassés, mais parce que cet entassement est réalisé sans que soit préservée l'intimité des familles. », J.-C. Kaufman, *La vie HLM, Usages et conflits*, Les éditions ouvrières, collection politique sociale, Paris 1983.

effet, les soeurs qui vivent aux Tarterêts ont pour elles le sentiment d'« agir » : elles parlent aux voisins quand il y a un problème. Exemple : leur voisin de balcon écoute toute la journée, en alternance et très fort, soit du rap, soit du raï. J. va frapper sur la plaque de séparation des deux balcons : « *Et oh, ça suffit, oui !* ». Le voisin passe la tête et ils discutent : « *Excusez-moi, madame, excusez-moi, hein, nous on travaille pas, on se rend pas compte. Vous vous travaillez alors faut nous dire, hein, quand on met la musique trop fort.* ». Il baisse la musique. Une demi-heure après, la musique est à nouveau très forte. Elles connaissent si besoin est un réseau assez étendu de personnes pour aller plus loin : par exemple, elles sont en bonnes relations avec les parents de leur voisin de balcon. Comme il ne cesse pas son tapage, elles vont peut-être intervenir auprès des parents. Mais d'autres personnes ne doivent pas avoir les moyens d'agir, d'où, chez elles, un sentiment d'insécurité : l'espace intime est agressé par l'espace public (« la rue est dans la chambre », la voiture est brûlée), qui plus est, il est investi par d'autres espaces privés (ceux des voisins). Le repli « chez soi » n'est même plus possible. C'est ce que raconte D., lors de notre parcours commenté dans le quartier :

(On entend, au loin, résonnant sur les parois des tours, des insultes criées par des garçons : « fils de pute ! », « ta mère ! »)

D. : « Ben oui, ça ça fait partie du quotidien du quartier... Alors effectivement, quand ils jouent au foot, ça résonne. Alors, le balcon au deuxième étage, avec les fleurs rouges, c'est ma petite voisine... ils ont laissé le drapeau portugais, les pauvres, quelle déception (rire) ! Alors ils se plaignent du bruit, ils cherchent effectivement à partir. Le ballon, quand il tape dans les murs ça fait énormément de bruit, c'est ce que me disait Daniel, qui habite au sixième ».

Ch. : « Et la nuit aussi il y a du bruit... ».

D. : « Oui, ils jouent fort tard, c'est l'été, ce sont les jours les plus longs ».

III – 3. Séparations

Pour répondre à ces investissements non contrôlé des espaces communs (cours, entrées d'immeubles), les bailleurs, dans le cadre du Grand Projet de Ville, mettent peu à peu en place un processus de « résidentialisation » : « transformation des immeubles en véritables résidences privées avec la pose de clôtures privatives, l'aménagement de jardins, d'aires de jeux et de parkings. »¹⁷ Les espaces communs sont réduits à l'espace partagé des locataires : chaque résidence disposera d'un espace privé, séparé de la rue par une clôture. Cet espace privatisé tente de recréer les conditions de circulation et de mobilité de l'espace public, tout

17 « Corbeil-Essonnes, animer la ville, développer les quartiers », brochure réalisée à l'occasion de la 55^e foire de Corbeil-Essonnes. Son but avoué est de valoriser l'image de la ville : « A nos visiteurs, elle présente les différentes facettes d'une ville accueillante qui sait préserver son identité et bâtir son avenir ».

en limitant son accessibilité. Composé de jardins, de cheminements piétons et d'aires de jeux, il sera fermé à la rue par un digicode. Dans certains cas, les entrées d'immeubles sont même déplacées, comme c'est le cas pour l'immeuble de la rue Matisse, qui partageait son entrée avec celle du cabinet médical. Désormais, malades et résidents ne se croiseront plus : l'accès de ces derniers se fera par un portail de clôture résidentielle, puis par un nouveau hall équipé d'un contrôle d'accès. Les bailleurs tentent donc de changer les attitudes en modifiant l'espace, en limitant les « prises » pour les personnes venant de l'extérieur et en restructurant celles destinées aux résidents. Ces modifications, prévues pour 2004, n'étaient pas encore finalisées lors de notre enquête. Mais pour K, 22 ans, créateur d'une entreprise de nettoyage sur le quartier, ces transformations structurelles vont faire évoluer les comportements :

« Une fois qu'il y aura les digicodes, la résidentialisation, il n'y aura pas le même bordel. Parce que là il y a beaucoup de personnes qui pénètrent dans le bâtiment, qui sont pas habitants, et qui squattent les halls d'entrée ou les paliers, et qui sont pas du bâtiment. Donc une fois le bâtiment fermé avec un digicode il n'y aura pas tout ce va-et-vient. Donc il n'y aura que les personnes du bâtiment, et je ne pense pas qu'ils vont jeter des papiers si le bâtiment est propre ».

On peut cependant douter de l'efficacité des digicodes, connaissant les modalités de la « rumeur » et du bouche-à-oreille qui font circuler les informations dans le quartier. Les codes, même changés plusieurs fois, pourront être connus par les personnes qui « squattent » habituellement un immeuble, souvent les amis d'un résident. Cette codification de l'espace risque de renforcer les sentiments d'exclusion, les frustrations, et donc, d'attiser les vengeances : cette « résidentialisation » qui crée de nouveaux usages dans l'espace est coercitive. Anti-hospitalière, elle tente de juguler certaines mobilités pour en favoriser artificiellement d'autres. Elle n'est pas basée sur une concertation des habitants entre eux, et cherche avant tout à protéger le bâti. Certaines mesures de ce type sont déjà prises pour modifier les comportements à partir d'une modification des « prises » offertes à l'action des hommes. Mais la réaction sceptique qu'elles suscitent chez les habitants en dit long sur leur efficacité réelle :

« Voyez il y a eu des poubelles anti... pour pas qu'elles soient brûlées, comment on dit déjà, anti... anti-tout-ce-qu'on-veut ! (rire), anti-vandalisme. (...) Bon, les terrains de jeux, ils ont été refaits maintes et maintes fois... Ils sont même obligés de mettre des rochers pour éviter que les voitures viennent. (rire) (...) Bon, les cabines de téléphone, ils ont trouvé la manière, ils ne mettent plus de verre...(rire) » (D.).

Ce rire est celui d'une déception : celle de devoir passer par des ruses matérielles « anti tout » pour essayer de protéger les équipements collectifs. Ces dispositifs sont autant de signes patents de l'échec d'une construction d'un « être ensemble » sur un territoire de coprésence.

IV – Y-a-t-il un espace public aux Tarterêts ? Deuxième version : un territoire de privations

Changeons de perspective, de population, de méthode et de consigne. Allons voir du côté des « nantis », de ces habitants des hauts Tarterêts, propriétaires de leur logement dans la résidence du Logis vert. Les propos qui suivent ont été recueillis dans des circonstances fort différentes des précédents : à l'occasion d'une réunion de co-propriété et non plus de visites guidées. Ce qu'ils visent est moins de présenter, « faire connaître » la cité que de « faire savoir » comment on y vit. La « consigne » donnée au groupe au départ prend la forme d'une proposition faite par l'un des membres du conseil : « *on peut peut-être lui dire (au chercheur), en tant que conseil syndical, quels sont nos problèmes* ». Le cadre dans lequel ces huit résidents (un par tour, en gros) sont invités à se situer est donc celui de leurs « problèmes ». Leurs récits seront donc focalisés, adressés et surtout finalisés : ils cherchent à faire de l'effet sur un public, et en l'occurrence, sur le chercheur présent, chargé de témoigner à l'extérieur. Notre présence à la réunion est perçue comme une opportunité à saisir, une cage de résonance possible. Elle induit des stratégies argumentatives telles que le désir d'impressionner, de convaincre, de faire savoir. La parole n'est plus individuelle mais collective et ce changement de statut a des effets sur ce qui se dit. L'atmosphère, le climat relationnel de familiarité entre participants, tout ce qu'on peut lire entre les lignes (les préjugés, les convictions, les passions et les fantasmes mais aussi la réserve, la distance, la malice) en apprend autant sur la microsociété des Tarterêts que les faits eux-mêmes tels qu'ils sont rapportés. On repérera sans peine des phénomènes de surenchère, de dramatisation, d'emphase dans les extraits qui suivent et l'on a parfois le sentiment d'assister à une mise en scène joyeuse dont la gaieté tranche avec la noirceur de la situation décrite. La forme des énoncés, le rythme, l'intonation, la dynamique de cette parole plurielle déteignent, nécessairement, sur le contenu et le sens des propos. Nous sommes en présence d'une sorte de tribune, d'une parole publique faite pour être entendue et rapportée. Rapportée comment ? Sans tomber dans la noirceur, éviter l'excès :

« La fois que le journaliste est venu il a fait un torchon, on n'avait pas besoin de ce qu'il nous a pondus sur le quartier, on est déjà dans un quartier noir, il nous fait un truc c'est noir comme tout ! Je ne sais pas qui avait été le chercher ce pingouin ! il avait fait un tableau très très décourageant..... en plus il était dans le coin depuis 6 mois et on avait l'impression qu'il connaissait le pays ! ça lui a permis de glisser quelques mots... ah ben tout est exploité... ((rires))... on fait ce qu'on peut on positive on n'a que ça ben oui ((rires)) »

Les personnes réunies ici sont toutes co-propriétaires, vivent sur place, partagent le même territoire, les mêmes conditions de logement et des conditions de vie analogues, mais pas forcément les mêmes opinions ni les mêmes perceptions. L'expérience personnelle et les seuils de tolérance à l'égard de l'insécurité et la perception des incivilités – dans cet espace relativement privilégié, bien entretenu et symboliquement séparé du reste de la cité par des petits grillages - sont variables. Certains s'en accommodent mieux que d'autres. Si le tableau est objectivement accablant il est subjectivement contrasté : polyphonique en somme. Les déterminismes économiques et les habitus sociaux ne parviennent pas à effacer les différences individuelles : les frontières entre l'anodin et l'insupportable ne passent pas au même endroit.

Mais c'est surtout le contraste entre *leur* vision de l'espace public et celle qui résulte des parcours commentés que nous souhaitons mettre en évidence dans ce qui suit. Prêter un seul et même « point de vue » à une catégorie de la population (les habitants) au seul motif que celle ci habite la même cité, partage le même environnement socio-spatial et, jusqu'à un certain point, un même « monde vécu » est une erreur. Les gens de la périphérie, ces « couches moyennes inférieures » des cités populaires ne se ressemblent pas plus que les gens d'un quartier du centre ville. La chose « espace public » n'existe pas en soi, son périmètre, ses lieux, son usage et ce qu'on en attend change, selon qu'on est du haut ou du bas Tarterêts ; qu'on est propriétaire ou locataire, qu'on a une voiture ou pas... Territoire de co-présence pour les uns, de privations et d'insécurité, pour les autres. Les sociabilités tendent à se réduire à l'entre-soi (ceux d'une même tour – et encore)¹⁸ et la rue devient synonyme de risque, pour soi-même et ses biens.

18 Ces tours abritent une population de plus en plus mêlée : sans pouvoir chiffrer de manière fiable ce qu'ils constatent, les co-propriétaires estiment qu'environ 50% des personnes qui habitent dans « leurs » tours sont

Les classes sociales traversent profondément la catégorie des habitants, sans doute de manière plus visible, peut-être plus aiguë aussi, dans le monde clos d'une cité qu'ailleurs. C'est même cette promiscuité qui est au cœur sinon de l'insécurité elle-même, du moins du sentiment qu'on en a. Mais le sentiment, on va le voir, repose aussi sur des faits, des voitures brûlées, des agressions, des sacs à main volés, des plaintes déposées... La notion d'espace public a-t-elle encore un sens pour les habitants du Logis Vert ? Les « pratiques concrètes » (Quéré, 1992) auxquelles cet espace se prête, telles qu'ils les évoquent, conduisent à en douter. Les règles de conduite et les événements rapportés, l'accessibilité empêchée qu'il impose, les interactions sociales qui s'y déroulent vident cet espace de sa qualité essentielle : être ouvert à tous. « Dehors » commence pour eux au-delà des espaces verts qui entourent leur résidence (celle-ci n'est pas fermée, rappelons-le).

De quoi se sentent-ils, sont-ils, privés ? La liste est longue : privés de mobilité, de la faculté d'aller et venir, voire de partir ; de respectabilité, en raison de la réputation de la cité ; de la possibilité d'exercer un métier sur place ; privés de commerces, de visites, de livraisons, de colis, de propreté ; privés enfin de sécurité, pour leurs biens et leur personne, privés aussi de recours et de soutiens policiers. Ils se sentent « coincés », stigmatisés, abandonnés, agressés, envahis par des gens « pas comme eux ». La rue n'est plus seulement l'espace des hommes, des délinquants, de la rumeur et des réputations, comme le disent les deux jeunes filles citées plus haut, c'est un lieu vaguement menaçant, un endroit dangereux à éviter pour les femmes et les jeunes filles en particulier.

IV – 1. Le sentiment d'insécurité

Commençons par-là : comment s'exprime le sentiment d'insécurité ? Deux extraits présentent les deux faces inséparables de cette « réalité ». L'un est très personnel, à la limite du stéréotype ; le second fait au contraire état d'un sentiment diffus et très partagé. Le premier extrait est une réaction immédiate en réponse au cadrage de la discussion par un membre du conseil syndical : « on pourrait lui parler de nos problèmes »

Deux dames V. et I. ((d'une seule voix)) : « C'est la violence ! L'insécurité !... ».

des locataires d'origine étrangère. Le phénomène s'accroît nettement, disent-ils, la proportion des « Français de souche », selon leur formule, tendant nettement à diminuer.

Mme V.((une ancienne qui a connu l'évolution)) « Etre obligées d'avoir un appartement qu'on a acheté, qu'on ne peut pas revendre alors qu'on fait de la réinsertion pour les autres. Moi je demande à ce qu'on nous réinsère ! ».

Mme I. « C'est stressant ! ».

Mme V. « Et puis il ne faut pas avoir d'enfants qui sortent, qui font du sport, parce que même pour venir du garage vous avez la trouille qu'il leur arrive quelque chose... ».

Mme I. « Non mais elle a eu son sac volé... ((brouhaha)) ».

Mme V. « La peur pour nous elle existe, mais quand ça concerne nos enfants c'est pire j'ai ma fille qui va au sport 3 fois par semaine, une belle blonde aux yeux clairs, avec des cheveux longs (Ah ! ((en cœur, légèrement ironique)) qui rentre à 11h du soir ».

Mr C. ((un homme l'interrompant avec malice)) « elle n'avait qu'à être brune avec des cheveux courts et basanée, en plus ! ».

Mme V. « je tremble jusqu'à temps qu'elle rentre : elle ne peut pas aller au marché des Tarterêts toute seule ».

Mme L. « Quel âge a-t-elle ? ».

Mme V. « 22 ans. Là je suis contente qu'elle quitte la maison ».

Ch. « Elle ne pourrait pas aller au marché seule ? ».

Mme V. « Non ! Tous les commerçants et tous ceux qui traînent sur le marché la regardent. Je dis « ils vont me la prendre et me la foutre dans un souk ! » ((rires discrets dans la salle)) je vous assure, c'en est là ! Oh mais si, c'en est là ! c'est vraiment grave ! Et puis elle a tout à fait le physique qui plait : moi j'ai toujours eu des enfants blonds aux yeux clairs et qui ne collaient pas du tout au quartier, donc la maison de quartier ce n'était pas pour eux parce qu'ils n'avaient pas la couleur locale ; par contre, pour avoir peur pour eux, ils ont tout ce qu'il faut ! ».

Le second extrait est évocateur et non plus anecdotique. Il illustre bien cette difficulté à mettre en mots ce que ce sentiment de vivre dans un “autre monde” veut dire : l'emprise et la fourmilière, on a là deux métaphores suggestives « produites » à plusieurs (les interruptions sont précédées du symbole //) dans le feu de la discussion :

Mr N.((salarié chez Hermès)) « Même si je n'ai pas peur, le contexte je le ressens, je le sens dès que je tourne, j'ai l'impression de rentrer dans un autre monde : c'est ça je le ressens ».

Ch. « C'est ce sentiment là ? ».

Mme I. « Oui tout à fait, un autre monde ».

Ch. « Et cet autre monde, il est fermé au reste du monde ? ».

((plusieurs)) Non, on sent qu'il y a une emprise // On a le sentiment, l'impression qu'il y a une fourmilière en dessous // qu'il y a quelque chose qui...// qu'il a toujours des gens qui ...// ».

Mme E. « on a toujours peur qu'il nous arrive quelque chose // il faut qu'on cache notre sac sous un manteau pour pouvoir aller au parking sinon on se fait agresser, nous les femmes, je parle, parce qu'il y a eu une série de vols de sacs à main à la volée ».

Mme V. « Moi j'irai pas dans le bas du quartier, ça c'est clair, toute seule ! ».

Mme I. « Moi, je ne rentre pas toute seule la nuit ! ((brouhaha)) ».

Mme E. « L'environnement direct est agréable, mais dès qu'on va un peu en dehors de notre co-propriété ...c'est surtout cette insécurité : c'est de la psychose qu'on fait // oui c'est ça // et puis on sent quelqu'un derrière ».

IV – 2. Privés de sécurité : atteintes aux personnes et aux biens

Les récits d'agression physique ne manquent pas. En voici un où l'on voit 15 arrachages de sacs en un mois et demi dans l'environnement immédiat ; 62 dépositions faites à la police sur 3 mois en 2002 ; où l'on voit aussi cette pratique déjà signalée du vol à l'arrachée mais avec restitution des papiers, un trafic où jeunes et moins jeunes se répartissent les rôles. De quoi alimenter un sentiment d'insécurité qui n'a rien d'un fantasme :

Mme I. Ah oui, c'est vivant ! ... ».

Mr C. « Oui, de temps en temps, c'est très vivant...il y en a qui prennent des coups sur la tête. J'ai une amie, elle a sonné chez moi, elle était complètement catastrophée, elle s'était fait traîner sur plusieurs mètres pour qu'on lui arrache son sac, elle n'avait plus de papiers. J'ai compté qu'il y avait eu au minimum 15 personnes, des dames âgées, qui se sont fait agresser en un mois et demi dans le secteur, autour du pâté de maisons ».

((parlent ensemble)) « Ce que j'ai compté moi : 62 dépositions à la police ! y a eu une sale période entre septembre et novembre 2002, 62 dépositions ! ».

Mme I. « Moi ils m'ont arraché mon sac, j'étais la première, je n'ai rien senti, et 5 minutes après, des jeunes m'ont ramené ma carte bleue, carte vitale, mes médicaments, mon sac arraché ; il ne manquait que mon carnet de chèque, il a été utilisé à Meaux, par une famille de sans papiers, ils les ont arrêtés ».

Ch. – « Ils vous ont rendu vos papiers ? ».

Mme I. « Bizarrement y a des jeunes qui savaient où c'était, des tout petits, à mon avis les petits ramenaient des trucs et les grands les refourguaient ».

Mme E. « L'ancienne fleuriste, ça fait 2 fois qu'elle se fait agresser ((brouhaha)) et pourtant elle avait son sac dans un sac surgelé, je t'en fiche ! ».

Ch. « Elle l'a retrouvé ? ».

Mme E. « La dernière fois, ils lui ont ramené ».

Mme V. « Moi je vois ma fille qui a été à l'école ici, à la crèche, à la maternelle, le primaire, le collège, le lycée, elle me dit "j'ai été à l'école avec tous ces jeunes, maman, je les connais, ils me connaissent » Oui mais jusqu'à la dernière fois où elle s'est fait agresser. Maintenant elle a la trouille : elle s'est fait agresser dans sa voiture ».

Ch. « Par les gens qui étaient en classe avec elle ? ».

Mme V. « Elle n'a pas eu le temps de les reconnaître, ça s'est passé en une fraction de seconde, elle a eu le réflexe de passer sa vitesse et de foncer, souvent ils ont la cagoule, on ne les reconnaît pas ((parlent ensemble)) ».

Mais l'objet matériel le plus visé reste la voiture. Le parking est une nécessité et la gardienne y fait des rondes plusieurs fois par jour. Si toutes n'ont pas brûlées, toutes ont été frappées, comme dans la fable de La Fontaine, même si le décompte reste un peu vague.

Mr. D. « ((.....)) trois, non, pas cette semaine... mais il y a une voiture qui brûle tous les jours ! Mais trois voitures à la gardienne ont brûlé, sur plusieurs années ! ».

Ch. « Et combien de voitures à Vous ? qui nous appartiennent ? ».

Mme E. « 19, 20, on les compte plus ! Les pneus crevés non plus ».

((plusieurs)) « Les voitures de la gardienne, Mme P. volées, enlevées et la dernière, complètement bousillée, tailladée ! ».

Pour confirmer l'ampleur du phénomène, écoutons le récit laconique de ce cadre en retraite qui habite la résidence depuis 13 ans. Son témoignage a d'autant plus de poids qu'il est l'un des seuls pour qui l'espace public existe : il apprécie la vie aux Tarterêts, s'y promène volontiers à pied, avec sa femme et ses petits enfants. Ses voitures de service ont disparu, été dépouillées ou simplement déplacées. Son employeur lui a fait savoir qu'il coûtait un peu cher à la société....

Mr C. ((cadre résident depuis 13 ans)) « Moi je n'ai pas peur de me promener dans les Tarterêts ».

Mme E. « Non, mais même vous, Monsieur C. puisqu'ils ont failli casser vos fenêtres ».

Mr C. « Alors, heu ...mon sentiment est partagé ; nous n'avons pas d'enfants, ici. On est venu en 92. Je trouve que la vue est splendide ! On a trouvé que l'appartement était très bien et puis je me sens très à l'aise ici. Il n'empêche que 3 jours après notre arrivée, la voiture avait été visitée au parking, que, comme j'avais une voiture de service, une fois je ne l'ai plus vue, on l'a retrouvée à la casse, une autre fois on a retrouvé la dépouille en bas, une autre fois je l'ai retrouvée déplacée. On m'a dit "c'est parce qu'on vous connaît, vous êtes bien, on leur a dit de la ramener" ((rires)) // c'est vrai que ça joue, ça // On m'a signalé au boulot que je commençais à coûter cher, c'était une voiture pour le travail et j'ai loué une place de parking, pour que la voiture soit tranquille. C'est vrai que tous les matins je me demandais si elle allait être là. Alors des histoires de voitures, on peut en raconter plein, il n'empêche que là où j'étais rive droite, avant, j'avais aussi des problèmes de voiture. Et moi, nous n'avons pas d'enfants qui habitent avec nous, je trouve le quartier des Tarterêts 100 fois plus sympathique que le quartier de la rive droite qui me semble tout mort...quand on garde les petits enfants moi je vais me balader, avec eux, dans le quartier, avec ma femme, on se promène....pour l'instant on n'a pas été agressé, peut-être que ça peut arriver ».

IV – 3. Privations diverses et variées

De visites familiales ou amicales

Ch. « Et il y a eu combien de voitures brûlées récemment ? ».

Mme V. « Non mais attendez, moi je n'ai plus personne qui vient chez moi ! Si je veux avoir quelqu'un chez moi à manger, il faut que j'aille les chercher ! Notre propre famille ne veut plus venir, c'est insupportable ! ».

((brouhaha, tout le monde parle)) « On est beaucoup à faire pareil ».

Mr Z. « Toujours est-il que personne ne peut venir chez nous de l'extérieur ».

Mr C. « Quand la famille vient, je loue une ou deux places de parking, pour la

famille. Donc on rentre les voitures, on ne les laisse pas un quart d'heure en bas

Ch.. « même pas un quart d'heure ».

Mr. C. « Non, non, non ! ah non il ne faut pas ».

De la possibilité de travailler à domicile

*Mme U. ((assistante maternelle))
« Même qu'au niveau professionnel ça touche... je suis assistante maternelle et les parents ne veulent pas venir parce que c'est les Tarterêts, ils n'ont pas peur pour leur gamins mais pour leur voiture : le père m'a répondu que non,*

qu'il ne viendrait pas, même après une visite à domicile « j'ai peur pour ma voiture ».

De respectabilité

Mr R. : « Moi mes enfants sont en faculté à Paris, s'ils ont le malheur de dire qu'ils habitent Corbeil Essonne "j'espère que ce n'est pas les Tarterêts !" on leur dit ça ; alors ma fille qui était au lycée à Ris-Orangis, elle habitait à Pont Thierry pour ne pas dire qu'on habitait ici ».

Ch. « La réalité aux Tarterêts est-elle à la hauteur de la réputation ? ».

Mr. R. « Moi j'estime qu'on en fait un peu de trop, il y a trop de battage, ce n'est pas bon du tout ! c'est toujours un battage en négatif qui encourage certains... toujours dans le négatif ».

De commerces

Mme D. « Il y avait une pizzeria qui a brûlé 2 fois // un milk club qui est parti en fumée c'est le cas de le dire ! ((rire)) // et puis la maison de jeunes sur le stade, c'était un peu... moderne et parfait et allez hop ! c'était des bagarres entre Monconseil et Corbeil ».

Mme E. « Moi je fais mes commissions par... coup de fil, il n'y a plus rien ici ».

De colis

Mr R. « Vous ne pouvez plus vous faire livrer quoi que ce soit ici ! Darty refuse, Chronoposte ne vient plus, on reçoit le bon, on téléphone à tout le monde, "votre colis est parti par Chronoposte, pas de problème" Et puis deux jours après la date où il aurait dû arriver on reçoit une lettre de Chronoposte disant "nous ne

livrons plus aux Tarterêts" en raison des agressions ils mettent ça à chaque fois ce qui fait que je trouve que c'est gonflé de la part de Chronoposte : on va chercher le colis à la poste ».

De livraisons

Mme U. « Moi je me suis fait livrer un canapé par un magasin, il est venu en camion "neutre" et le chauffeur m'a dit : "je ne quitte pas mon camion, vous venez chercher vos affaires" ».

Mr R. Même Roche-Bobois « il est arrivé là, il a dit, « vous appelez la police » ; j'ai dit « pourquoi ? » ((rires)) "pour surveiller le camion". Je dis « non ». « Bon ben on reviendra demain avec un camion neutre » voilà ! ».

Mme U. « Avec un camion blanc tout blanc et ils restent au camion ; vous souvenez de la débroussailleuse qu'ils ont piquée ? ».

Ch.. « Une débroussailleuse ? ».

Mr R. « Oui, un tracteur même, une grosse machine, à une heure où elle était attaché avec une chaîne, ils ont cassé la chaîne et sont partis avec la machine ».

De recours : police

Mme V. « Quand ma fille s'est fait agresser, elle a attendu, on lui a dit vous reviendrez demain ; le lendemain il a fallu qu'elle attende 3 heures, il y avait du monde... des chèques volés, pas pris en compte, parce que sa déposition n'était pas de la veille mais du lendemain ((brouhaha))... quand on l'a interrogée, ils ne lui ont pas demandé de décrire les

voleurs mais le flic qu'elle avait vu la veille ».

Mm L. « Moi hier, j'ai eu un de mes collègues qui s'est fait agresser sur le chemin de halage, en revenant à 14H, deux personnes qui se sont mises en travers de la route, il revenait de son boulot, de Ris-Orangis par le bord de Seine, et deux gars, un grand noir puis bon un arabe *ben oui* se sont mis en travers. Il s'est arrêté, tout confiant, ils l'ont sorti, ils lui ont piqué la bagnole, il s'est retrouvé à pied, il est donc parti à pied au commissariat de Corbeil, ils lui ont dit *d'aller voir ailleurs* non, d'aller : voir le médecin. Alors je lui ai dit "t'as porté plainte ?" Non, fallait qu'il aille voir le médecin ! Enfin ils l'ont laissé se débrouiller tout seul, je veux dire... De 14 H et 20 H il a fait des aller-retour, bon, débrouille-toi... quoi ! ».

Mme I. « Le pire c'est aussi le comportement des flics Ils n'en ont rien à faire ! ».

De recours : mairie

Mr Z. (problème des tas d'ordure) « Est ce que la mairie pourrait pas mettre un poteau avec "décharge interdite" – tourner ça bien ? ».

Mme L. « Le trottoir, il ne vous appartient pas ? ».

Mme E. « Non, c'est à la mairie et en plus, c'est notre mec à nous qui ramasse tout ça ».

Mr Z. « Ce n'est pas normal ce qu'il faudrait c'est mettre à la fenêtre un tireur d'élite ».

Mr C. « Qu'est ce que la mairie peut faire avec nous ? ».

Mme L. « Pas de problème je transmettrai, oui parce que là c'est vraiment des gros tas d'ordures, parce qu'avant on en avait 3 ou 4 *voilà* et en plus il y a des questions d'hygiène j'avais expliqué : les rats, les gosses *c'est pas normal à la sortie d'école, c'est juste là, en face ! ».

« Peut-être que ça pourra nous aider »

C'est ainsi que leur attente à notre égard s'est exprimée. Cet espoir, nous l'avons interprété comme un devoir de faire savoir. Faire savoir les conditions anormales, excessivement pénibles qu'ils supportent dans cet espace public qui n'en est plus un, où les voitures sont désossées, où les visites sont découragées, où les livraisons sont empêchées, les commerçants rares et la peur de l'agression permanente. Mais faire savoir aussi que sous ces dures réalités - et surtout sous les méchants clichés - la vie continue quand même. Que des projets avancent, que le quartier change d'allure et de structure avec le GPV, que des initiatives se prennent et de nouveaux commerçants sont annoncés, que l'action partagée reste possible, que l'on peut même se promener avec ses petits enfants aux Tarterêts, que la gardienne qui fait trois tours par jour au parking ne s'est jamais fait agresser.... Que l'on peut en même temps vivre et mal vivre, souffrir et en rire, ensemble. Témoigner de cette

expérience contradictoire en restituant la saveur et la dynamique de cette réunion, laisser en suspens la place du commentateur-analyste : tel est le choix fait ici.

De ces portraits émergent plusieurs couplages possibles entre « façons de dire » et « façons de faire ». Plusieurs positions énonciatives relatives à la question des incivilités, elles-mêmes directement liées à la construction de la situation dans laquelle nous avons placé nos interlocuteurs, à ce que nous leur avons demandé (faire un tour du quartier ou « quelles sont vos difficultés »). S'en dégagent aussi des rapports très différents au sentiment d'insécurité. La notion de « rapport » au sens où nous l'entendons ici n'est pas synonyme de « point de vue » mais renvoie à la manière de vivre avec mais surtout de « faire avec » d'agir sur les incivilités, capacité très inégalement répartie chez nos interlocuteurs. Les incivilités évoquées peuvent être :

* **Rapportées, déclarées, racontées, voire exagérées** comme on vient de le voir durant la réunion des co-propriétaires. Le récit se prête à la surenchère mais aussi à l'énoncé de nuances. Il cherche à témoigner d'une situation insupportable, à impressionner l'auditeur et au-delà, les « autorités responsables » auxquelles son rapport est destiné. On est dans le régime du déclaratif.

* **Voilées, refoulées, voire minorées** lorsque la consigne se fait plus ouverte, moins focalisée (sur les « problèmes »). Le parcours à pied fabrique un « cadre » d'interprétation partagé (Goffman, 1990) où celui qui « connaît » est le résident : invité à présenter sa cité, il en profite pour se présenter lui-même tout en présentant les autres et son environnement. Il tend à vouloir faire « bonne figure », à ne pas perdre la face, à refuser le stigmate, à réhabiliter l'image dégradée que le chercheur (qui ne connaît pas) risque d'avoir et de diffuser. On est dans un régime de la familiarité.

* **Domestiquées, apprivoisées, neutralisées, éventuellement minimisées** quand l'interlocuteur s'absorbe tout entier, au cours d'un entretien individuel, dans un discours sur ses accomplissements et ses raisons, ses convictions et ses propositions, ses solutions et ses résolutions. Les « façons de faire » pour surmonter, contrer, intervenir sur les désordres et les incivilités occupent le devant de la scène d'un récit d'action. On est dans le régime de la justification

* **Subies** : tel est le cas du service public de proximité dont la mission est d'autant plus brouillée qu'entre les formes de déviance psychologique que l'équipe a toujours soignées et les formes contemporaines de pathologie socio-économique, la frontière est de plus en plus ténue. L'équipe, incapable de « soigner » ces nouvelles formes de la déviance, est non

seulement démunie (professionnellement) mais amputée des ressources d'action minima pour « faire face » à cet environnement hostile. On est dans un régime de la plainte et de la dénonciation.

PARTIE II

Dispositifs

INTRODUCTION

Des personnes aux dispositifs...

Après avoir, dans une première partie, concentré notre attention sur des **personnes** (des habitants, des “ passeurs ”, des professionnels des soins...), leurs perceptions et leurs réactions face aux “ incivilités ”, leurs logiques d’action, et analysé les relations de sociabilité qui existent à l’échelle d’un quartier (notamment aux Tarterêts), nous allons maintenant **changer d’objet**. Nous allons nous intéresser aux **dispositifs** mis en place pour lutter contre l’insécurité et les incivilités. Ceux-ci sont plus ou moins institutionnalisés, plus ou moins stables, plus ou moins fragiles. Ils peuvent, selon les cas et les situations, s’entremêler, s’emboîter les uns dans les autres, se juxtaposer, se combiner harmonieusement ou au contraire se concurrencer.... D’une approche sociologique fortement marquée par des perspectives en termes de “ mondes vécus ” (perspective phénoménologique) et d’interactions sociales (perspective interactionniste), nous allons passer à une approche plus “ gestionnaire ” et plus organisationnelle, ce qui va nous conduire à étudier des dispositifs, des acteurs et des pratiques professionnelles¹.

Nous avons décidé de braquer le projecteur sur un cas particulier, celui de la ville de Grigny. Ce cas nous semble particulièrement intéressant à étudier, vu la richesse des dispositifs existants et la profusion des initiatives locales (que celles-ci soient publiques ou privées). Grigny constitue une sorte de “ laboratoire social ” dans lequel de multiples expérimentations sont menées, sous la houlette de la mairie. Nous cheminerons du plus “ général ” au plus “ particulier ”, du “ plus global ” au “ plus local ”. Ainsi, après avoir étudié les différentes initiatives qui sont prises dans le cadre du CLS (contrat local de sécurité) mis en place sur Grigny en 2000 et les différents dispositifs de “ prévention – médiation – sécurisation ” qui gravitent autour du CLS (chapitre 1), nous allons, dans les chapitres qui suivent, resserrer nos descriptions et analyses sur un des quartiers de Grigny que nous avons plus particulièrement investi : le quartier de Grigny 2 (qui est géré par une copropriété). Cela va nous amener à nous

¹ Cependant, ces deux approches sont très liées. Ainsi, dans cette deuxième partie, on verra comment les incivilités vécues par les habitants sont prises en compte par les organisations et les différents dispositifs. On étudiera également les interactions qui se nouent entre des professionnels (notamment des médiateurs) et des habitants.

intéresser aux actions menées par la copropriété, dont le mode d'organisation n'est pas sans rappeler celui des CDC (*Community Development Corporation*) aux Etats-Unis et dont la philosophie est à rapprocher de la théorie de la “ vitre brisée ” (chapitre 2). Ensuite, nous changerons de poste d'observation puisque nous nous intéresserons au mode de fonctionnement du dispositif de médiation qui a été mis en place sur Grigny 2 et aux pratiques professionnelles des médiateurs (chapitre 3). Enfin, nous poursuivrons l'analyse des dispositifs et pratiques de médiation en nous intéressant au cas des médiateurs de la gare de Grigny qui sont gérés par la SNCF (chapitre 4). Mais avant d'en arriver à la description et à l'analyse de ces différentes instances, il nous faut tout d'abord présenter en quelques lignes la ville de Grigny sous un angle historique et sociologique².

Grigny : quelques points de repère historiques et sociologiques³

Les années 60 constituent un tournant dans l'histoire de Grigny. Sans la moindre transition, le village va devenir une ville nouvelle. En six ans, entre 1967 et 1973, la population va passer de moins de 3000 habitants à près de 27 000. Le paysage, les habitudes de vie et les traditions locales vont être brutalement bouleversés. L'autoroute va couper en deux le territoire communal, puis, l'urbanisation intensive entre 1967 et 1969 va donner naissance à deux grands ensembles :

- La Grande Borne (1967), cité HLM de 3800 logements (11 350 habitants⁴), conçue par l'architecte Emile Aillaud et gérée essentiellement par le bailleur social OPIEVOY ;
- Grigny 2 (1969), vaste copropriété de 5000 logements (11 826 habitants⁵), ce qui en fait l'une des plus grosses copropriétés de France.

Le passage du village à la ville ne va pas se faire sans douleur, car les pouvoirs publics n'ont pas réellement anticipé les conséquences de l'urbanisation : ni les emplois, ni les écoles⁶, ni les équipements, ni les ressources financières indispensables à la ville. En l'absence d'une véritable stratégie urbanistique, émergera non pas une vraie ville, mais un territoire morcelé,

2 Le quartier de Grigny 2 fera l'objet d'une description en tant que telle au début du chapitre 2.

3 Pour réaliser ce court descriptif, nous nous sommes appuyés sur des documents qui nous ont été donnés par la Mairie (notamment *Le guide 2004 de Grigny*) et par la copropriété de Grigny 2 (entre autres *Le guide de la copropriété de Grigny 2*).

4 Selon le dernier recensement de 1999.

5 Selon le dernier recensement de 1999. À l'échelle de la ville, on comptabilisait 24 512 habitants en 1999, le reste de la population étant constitué par les habitants du “ Village ” qui constitue le centre historique de Grigny. Le Village est une zone pavillonnaire, où l'on trouve à la fois des pavillons et des commerces de proximité.

6 La ville de Grigny est la plus jeune de l'Essonne, avec plus de 30% de personnes âgées de moins de douze ans.

constitué de plusieurs quartiers (la Grande Borne, Grigny 2, le Village), sans véritable lien entre eux. Mais que ce soit sur Grigny 2 ou sur la Grande Borne, le logement est un problème majeur. Les patrimoines immobiliers vieillissent, ce qui rend encore plus aigus les problèmes de dégradation du bâti, d'insonorisation, et d'hygiène.

Les experts du cabinet Eureval-C3E (Centre européen d'expertise en évaluation) qui ont réalisé une évaluation des programmes URBAN et Grand Projet de Ville⁷, décrivent la Grande Borne comme un lieu clos, voire extraterritorial. L'isolement du site est, selon eux, très marqué, et la grande précarisation et les difficultés économiques et sociales des populations accentuent encore ce caractère d'extraterritorialité. Ce quartier concentre beaucoup de signes de dégradation et de désaffection (façades abîmées, poubelles et ordures, commerces abandonnés sur certaines places...). Quant au quartier de Grigny 2, qui est en fait constitué de deux quartiers d'habitat (les Tuileries et les Sablons), il est décrit par les mêmes experts comme un lieu à problèmes où les conditions d'occupation du patrimoine et la baisse des valeurs immobilières peuvent constituer les prémisses d'une prochaine dégradation. Certains sous-ensembles dans le quartier de Grigny 2 semblent concentrer les phénomènes de dégradation et d'insécurité. Cela s'explique notamment par la dégradation du marché de l'immobilier qui crée *“un anneau de pauvreté au centre même de la copropriété”*⁸. On y rencontre ainsi à la fois de nombreuses situations de sous-occupation (appartements vides car leurs propriétaires sont partis et qu'ils se louent difficilement) et de sur-occupation des logements (ce sont principalement les petits logements comme les studios, moins chers, qui sont sur-occupés). La population de Grigny 2 se caractérise par son turn-over élevé, avec un nombre de “ primo-arrivants ” important, qu'il est d'ailleurs parfois difficile de recenser (la population non déclarée sur Grigny dans son ensemble se chiffrerait entre 2000 et 3000 personnes, un des critères pour l'évaluer étant le nombre important d'enfants, non prévu, qui s'inscrivent chaque année dans les écoles, et qui s'élèverait à plus de 120 par an). Par ailleurs, les communautés étrangères sont en proportion et en nombre importantes. Par contraste, le quartier de la Grande Borne apparaît plus stable, multiculturel également, mais avec des familles plus anciennes et installées depuis plus longtemps. Les différentes caractéristiques ainsi esquissées témoignent des différences fortes, à la fois entre les quartiers, mais aussi entre

7 *Evaluation à mi-parcours des programmes URBAN et Grand Projet de Ville* – GIP de Grigny et Viry-Châtillon, Eureval-C3E, Rapport final, version 1, août 2003.

8 D'après le rapport d'activité de la maison de quartier Pablo Picasso qui est installée en plein cœur du quartier de Grigny 2

des zones à l'intérieur des quartiers, différences qui créent également des situations différentes en termes d'insécurité et d'incivilité.

CHAPITRE I

LES SERVICES MUNICIPAUX DE “ PREVENTION / MEDIATION / SECURISATION ” SUR LA VILLE DE GRIGNY : AUTOUR DU CONTRAT LOCAL DE SECURITE (CLS)

Un volet de la recherche menée sur la ville de Grigny, porte sur les différents dispositifs institutionnels qui prennent en charge les situations de troubles, désordres, incivilités et insécurité. Au centre de cette articulation se trouve le Contrat Local de Sécurité, signé à Grigny en 2000.

C'est en 1997 qu'ont été lancés les contrats locaux de sécurité, à l'initiative du gouvernement Jospin. Plusieurs points importants caractérisent la création des CLS. Ils affirment en premier lieu la nécessaire articulation de la prévention et de la répression dans une même politique de sécurité (dans la poursuite de la politique Bonnemaison initiée en 1982) mais avec un glissement symbolique dans les termes, la notion de sécurité étant mise en avant. Pour Tanguy Le Goff (2002), la mise en place de ces CLS renforce le poids des maires quant aux thématiques de la prévention et de la sécurité. Déjà, la politique Bonnemaison, au début des années 80, leur avait confié la responsabilité de coordonner au sein des Conseils communaux de prévention de la délinquance (CCPD) les actions sur l'environnement socio-économique des délinquants. Face à une attente forte de leurs administrés, les maires avaient aussi souvent créé, de leur propre initiative, des services chargés de la sécurité, ou de la médiation, voire parfois mis en place une police municipale même si leurs moyens restaient limités (les agents de la police municipale ont des prérogatives très limitées : contraventions au code de la route et constatation de quelques infractions pénales). Ils sont alors allés progressivement au-delà de leurs prérogatives en termes de prévention, pour répondre de manière active et visible aux problèmes de sécurité. La création des CLS a lieu dans ce contexte de prise en charge de fait par les maires des questions de sécurité. On parle de “ régimes locaux ” de sécurité (Gorgeon, 2003), dans lesquels les municipalités prennent un rôle de plus en plus important. Ces “ régimes locaux ” se traduisent différemment selon les villes : ils varient en fonction du partage des rôles entre l'Etat (représenté par le préfet) et la municipalité, en fonction de l'existence ou non d'une police municipale, de l'implantation ou non de la police nationale,

de la présence ou pas d'agents de médiation, du poids plus ou moins grand de l'intercommunalité...

Nous analysons ici un cas particulier, celui de la ville de Grigny. Nous faisons le pari qu'en analysant de manière approfondie un seul cas nous pouvons mettre à jour des éléments qui pourraient être valables pour d'autres cas. A Grigny, l'action du CLS révèle une forte volonté d'intervention de la mairie sur cette thématique de la sécurité. La ville a fait le choix de ne pas avoir de police municipale. En revanche, plusieurs services municipaux sont fortement impliqués dans les actions de sécurisation (service prévention / sécurité et service médiation / conseils de voisinage notamment). En témoigne la forte cohésion entre les différentes instances de fonctionnement du CLS et les services municipaux.

T. Le Goff (2002), après observation du fonctionnement de plusieurs CLS, a pointé un certain nombre de leurs difficultés de fonctionnement, difficultés sur lesquelles il est intéressant de se pencher. Son premier constat est celui de “ *l'émiettement de l'action publique locale* ”, chaque acteur du CLS semblant souvent, d'après lui, plus préoccupé par ses intérêts propres que par la recherche d'un partenariat d'action. Un autre constat est la difficulté de fonctionnement de CLS inter-communaux, chaque maire voulant rester maître de la gestion de la sécurité sur son territoire, et souhaitant capter à son profit les ressources apportées par la signature d'un CLS. On aboutit alors à des programmes faits d'un catalogue d'actions peu coordonnées, et ayant parfois peu de lien avec les objectifs du contrat. Un troisième constat est celui de l'évitement des problèmes de fond : on semble rester à un niveau relativement superficiel, et éviter “ ce qui fâche ”. T. Le Goff conclut sa comparaison sur les difficultés rencontrées par les CLS pour construire “ *de véritables politiques de sécurité sur la base d'objectifs partagés* ”, et parle de “ *bricolage local* ”, à la fois dans le montage des fiches action et dans le suivi et l'évaluation des dispositifs. Pour lui, l'action publique locale en matière de sécurité serait à la jointure entre deux périodes, “ *celle où l'Etat gérait de manière unilatérale et verticale les problèmes de sécurité et celle où la sécurité locale serait un “ bien commun ” partagé entre l'Etat, le marché et la communauté politique (société civile)* ”.

Au-delà de ces constats, qui peuvent sans doute être partagés pour beaucoup de CLS car ils sont en partie liés à la nature du contrat, il nous semble important d'approfondir les questions de gestion et d'organisation, de manière plus fine et surtout dans la durée, pour mieux examiner l'efficacité de ce type de dispositif. Qui le dirige ? Comment se prennent les

décisions, et comment s'organisent les actions lancées par les différents acteurs ? Quels sont ses objectifs ? Comment se créent des routines d'action et des apprentissages ? Une telle posture d'analyse, qui renvoie à la gestion du dispositif, conduit à porter un regard différent sur les constats de semi-échec tels que les décrit T. Le Goff.

Notre point de vue sera donc organisationnel : nous nous intéresserons aux modes d'organisation et de fonctionnement du système d'action conçu autour du CLS, et réfléchirons à la robustesse et à l'efficacité des dispositifs qu'il anime et suscite, en termes de régularité, de pérennité, d'opérationnalité, de légitimité.

D'un point de vue méthodologique, nous avons procédé à une observation du fonctionnement du CLS de Grigny sur six mois. Nous avons assisté aux réunions de la CRS (commission restreinte de sécurité) et à certaines cellules de veille, et observé le mode de fonctionnement du service prévention / sécurité¹. Cette approche a été complétée par une analyse documentaire des comptes-rendus de réunion sur un an et par des entretiens.

L'analyse du fonctionnement du CLS se fera en quatre parties. Une première partie, descriptive, permettra de situer le CLS au regard des autres dispositifs et acteurs avec lesquels il s'articule. La deuxième partie portera sur la manière dont les mandats des différents acteurs et dispositifs "jouent" sur la circulation des informations et le traitement des problèmes d'insécurité. La troisième partie analysera la dynamique de fonctionnement du CLS : il est au cœur d'une perpétuelle reconfiguration de ressources hétérogènes et il contribue à rendre plus solides et pérennes ces assemblages de ressources. Enfin, la quatrième partie sera consacrée à la mobilisation et à la participation des habitants par rapport aux actions impulsées dans le cadre du CLS.

I – Le CLS au cœur d'une pluralité de dispositifs et d'acteurs

La diversité des situations vécues comme inciviles ou insécurisantes a fait naître une pluralité de dispositifs. La coordination entre ces dispositifs peut se lire :

- dans leur rôle de "**traduction**" des situations inciviles et insécurisantes en éléments propices à l'action : comment repérer ces situations et comment leur donner une forme

¹ Nous présenterons le rôle et les missions de ces différentes instances (qui constituent chacune à leur manière des dispositifs en tant que tels) dans ce chapitre.

qui puisse être support à l'action ? où sont les tags ? où sont les lieux de squats ? qui sont les personnes qui interviennent ? telle situation est-elle vécue par plusieurs personnes ou est-elle le fait d'un seul individu ?

- dans leur rôle d'**acteur** : les interventions se font-elles à l'échelle d'un territoire ou d'un individu ? nécessitent-elles la coopération entre plusieurs acteurs ou sont-elles unilatérales ?

Les différents dispositifs paraissent parfois **entremêlés**, jouant souvent à la fois les différents rôles de recueil d'information, de diagnostic et d'action.

Nous proposons une première description de ces dispositifs, selon deux modes de lecture : l'un qui part des deux instances de coopération et de concertation clés sur la ville que sont les différentes commissions organisées dans le cadre du CLS et les conseils de voisinage, outils de démocratie locale ; l'autre qui part des différents acteurs municipaux qui participent à la construction de la sécurité sur la ville et s'articulent entre eux et autour du CLS. Ces deux perspectives complémentaires sont nécessaires pour répondre aux questions que nous nous posons.

I – 1. Des instances de coopération et de concertation

Deux instances municipales sont au cœur de la prise en charge des problèmes d'insécurité et d'incivilité :

- le **contrat local de sécurité**, avec les dispositifs qui lui sont directement associés (commission restreinte de sécurité, cellule d'intervention rapide, cellules de veille) ;
- et les **conseils de voisinage**.

Le contrat local de sécurité : une instance de coopération à vocation inter-institutionnelle

Le contrat local de sécurité est une formule de contractualisation entre l'Etat et une collectivité locale, issue des lois de décentralisation. Il s'agit ainsi du transfert d'un service de l'Etat envers les collectivités. Il y a donc officialisation du fait que la prise en charge de l'insécurité ne se fait pas uniquement par la police², mais à travers un partenariat entre la

² Lors d'un entretien avec un fonctionnaire, ancien sous-préfet chargé de la coordination de plusieurs CLS, celui-ci analysait le développement des partenariats dans le cadre des CLS comme une mise en invisibilité de l'Etat et de la Police Nationale, donc des logiques régaliennes. “ Dans un CLS, la doctrine est d'expliquer qu'on

police et d'autres acteurs (le maire, le procureur, l'éducation nationale, les transporteurs...). Par ailleurs, la spécificité des CLS est “ *d’allier dans un même programme d’action des mesures policières et judiciaires à tonalité répressive avec des actions de prévention situationnelle, de médiation ou bien encore de prévention sociale dans la droite ligne de la politique Bonnemaison.* ” (Le Goff, 2002). Sur Grigny, le CLS semble avoir une connotation “ prévention ” très marquée, prévention à la fois situationnelle et sociale. Les “ fiches action ”, qui correspondent à des objectifs et projets, sont en effet réparties selon quatre thèmes : 1) Cadre de vie, tranquillité publique, 2) Prévention de la délinquance, 3) Médiation culturelle et éducative, 4) Socio-sanitaire et psychologique³.

Différentes instances font vivre le CLS dans la durée :

- Un **comité de pilotage** se réunit deux fois par an, une fois sous forme restreinte (avec la présence du maire, du préfet, du procureur notamment, et des différentes institutions signataires du CLS), et une fois sous forme élargie, avec notamment la participation d'habitants de la ville (choisis au regard de leurs actions sur la commune) ; le comité de pilotage est l'instance politique de régulation du CLS, instance où sont votées les fiches action lors de la constitution du contrat, et ensuite leurs modifications éventuelles par des avenants au contrat.
- Une commission dite **Commission Restreinte de Sécurité** (CRS) a lieu une fois par mois : elle permet “ *de mettre en cohérence toutes les institutions, sur un objectif commun qui est la prévention de la délinquance* ” (le coordonnateur du CLS) ; la commission restreinte de sécurité a surtout un rôle d'information réciproque des différentes institutions. Y participent notamment : l'Education Nationale, la Police nationale, les Renseignements généraux, le bailleur, les transporteurs, des associations de prévention spécialisée, des représentants d'habitants comme la commission sécurité de la copropriété de Grigny 2, et d'autres acteurs locaux.
- Sur un plan plus opérationnel, les décisions se prennent pour la plupart lors des “ **Cellules de veille** ”, une autre instance de fonctionnement, qui a lieu elle en comité très restreint. On distingue : les “ cellules de veille sécurité ” qui sont hebdomadaires, et qui réunissent des représentants des services prévention / sécurité et médiation / conseils de voisinage

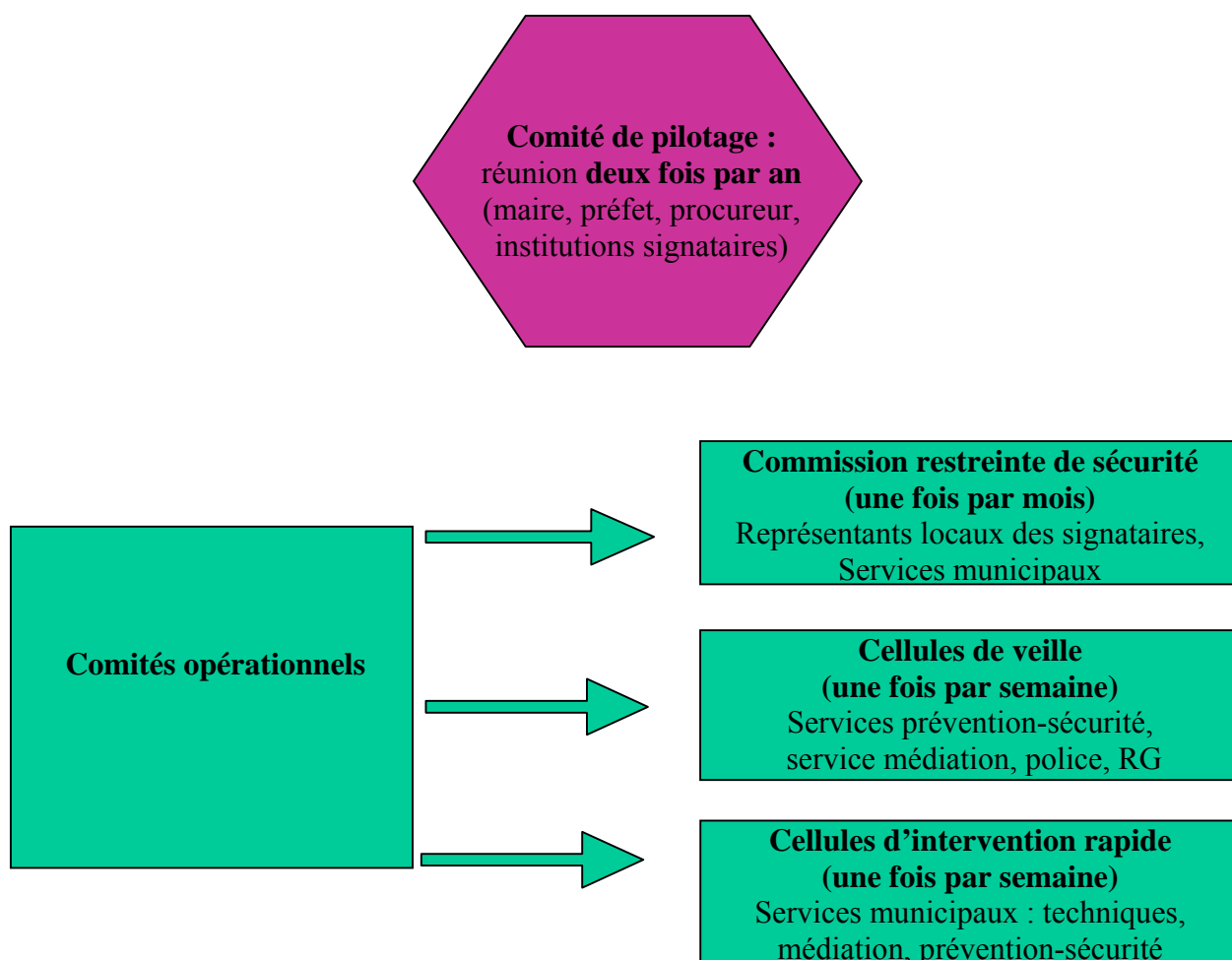
n'a plus les moyens de protéger les centres commerciaux par exemple. Il y a privatisation de l'espace, d'une partie de l'action publique. On est amené à travailler sur une logique d'articulation entre des acteurs privés (vigiles par exemple) et la police : quand faire appel à la police ? ” Il y a ainsi, de manière conventionnelle entre les acteurs, une répartition tacite des territoires d'intervention et des rôles en matière de sécurité.

³ Nous reviendrons un plus tard sur le contenu de ces fiches.

avec la police et les renseignements généraux ; les cellules de veille dites “ *ad hoc* ”, qui sont organisées de manière plus épisodique, à propos d’un thème particulier (par exemple une cellule de veille sur les squats de hall a été organisée lors de notre recherche de terrain), et les “ cellules de veille prévention ” qui sont organisées de manière occasionnelle également avec des acteurs de la prévention.

- Enfin, dernière instance de fonctionnement, les **Cellules d’intervention rapide (CIR)**, réunissent chaque semaine des services municipaux (services techniques, médiation et prévention / sécurité) chargés, sur un plan technique, de signaler et (dans la mesure du possible) de supprimer très rapidement les signes créateurs d’insécurité comme les tags, les épaves, les voitures dites ventouse (qui restent longtemps immobilisées), etc.

L’organisation du CLS de Grigny



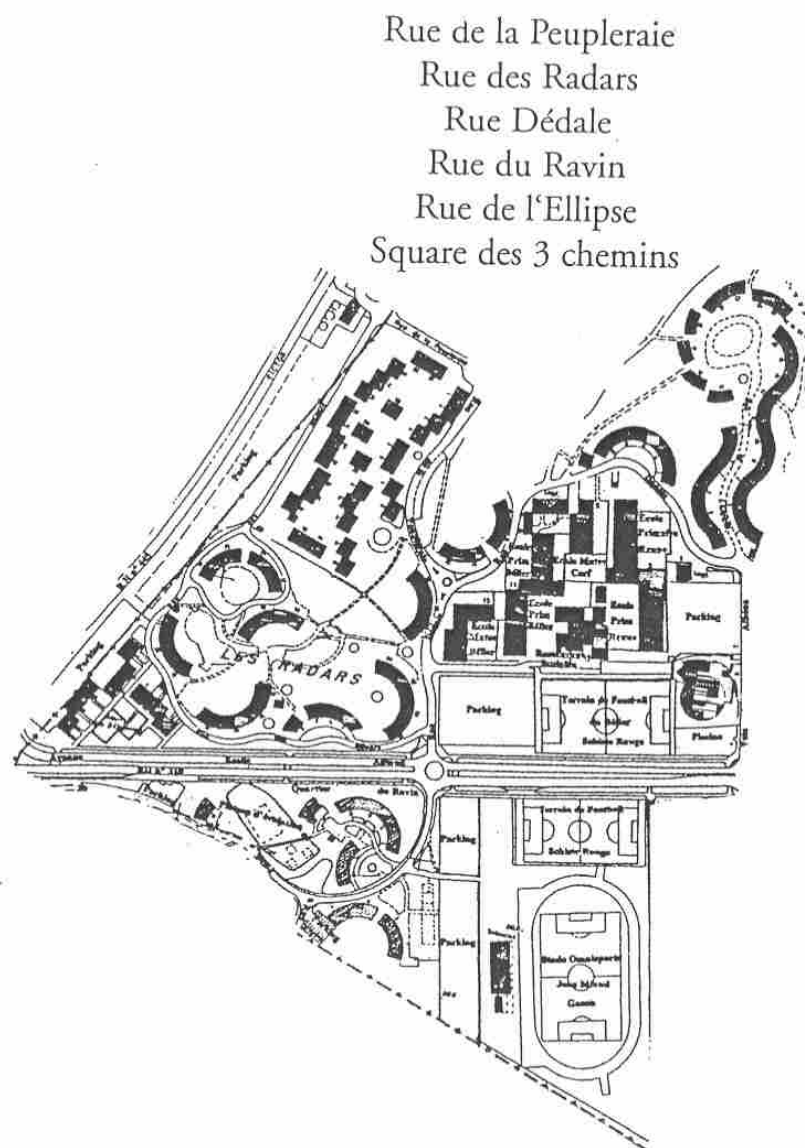
Les conseils de voisinage : à la recherche d'un accès direct des habitants et aux habitants

Les conseils de voisinage ont été mis en place en 1998. Au départ, il s'agissait de réunir les personnes d'une même rue, ou d'un même ensemble de rues, qui se trouvaient concernées par des problèmes identiques dans la recherche d'une solution impliquant les institutions et les habitants directement concernés.

Comme l'explique un responsable des conseils de voisinage :

“ L'ancien responsable voyait qu'il y avait toute une rue qui appelait pour la même problématique ; il a décidé de les réunir, en invitant les différents partenaires. Par exemple, toute une rue qui se plaint des enfants qui jouent au ballon. Et on fait une réunion avec les institutions, le service jeunesse, la police, les bailleurs... (...) Ensuite, on a mis les rues côte à côte, et créé un système où on regroupait certaines rues ” (un responsable conseil de voisinage).

La carte ci-dessous reproduit par exemple la zone géographique correspondant au conseil de voisinage de la Grande Borne Ouest :



Il existe aujourd'hui 9 conseils de voisinage (14 avaient été créés au départ), qui constituent des instances qui permettent aux habitants d'avoir un accès direct aux représentants de la commune que sont les agents du service médiation / conseils de voisinage. Ces derniers animent ces conseils de voisinage, en présence généralement d'élus, et également de certains partenaires institutionnels invités. Ainsi, la police a été présente pendant un temps, notamment quand les agents devaient répondre à des objectifs de proximité. Le bailleur est également souvent présent. Cette présence est, pour les habitants, un des attraits majeurs des conseils de voisinage : *“ à la Grande Borne, avant, les personnes n'avaient pas la chance de rencontrer les différentes personnes : la mairie, le bailleur, la police nationale... ”* (un animateur de conseil de voisinage). Une action, comme la construction d'aires de jeu pour les enfants, afin qu'ils puissent y faire du foot et évitent ainsi de jouer au ballon avec le hall d'entrée comme cage de but (ce qui conduisait à casser des tuiles sur les devantures des immeubles...), a ainsi été le fruit direct d'un conseil de voisinage auquel le bailleur était présent.

Les conseils de voisinage ont pour spécificité de fonctionner sur la base de **territoires construits**, et à partir de **problèmes exprimés collectivement par les habitants**. Leur ordre du jour est défini à partir des préoccupations des habitants, avec l'aide de personnes référentes. *“ Les référents, ce sont les personnes qui ont le plus de temps libre, qui veulent s'investir plus que d'autres. Ils ne vont pas toucher tout le monde, mais certaines personnes de leur entourage ”*. Une plage de temps libre est aussi prévue lors de la réunion, et un petit pot organisé en fin de réunion permet aux personnes qui n'auraient pas souhaité s'exprimer en public de le faire de manière plus intime.

Les conseils de voisinage visent à l'expression de phénomènes **collectifs**. Comme l'explique un responsable, tout ce qui est d'ordre personnel n'est pas traité dans les conseils de voisinage. *“ Il faut que le problème en question soit général. Par exemple, l'hiver approchant, on va parler du problème de chauffage. Des fois, on se retrouve avec des secteurs pas chauffés. C'est comme le problème des squats de hall, il faut que cela touche un petit quartier, que cela ne soit pas personnel ”*. Des initiatives collectives émergent d'ailleurs parfois, comme dernièrement la création d'un collectif d'habitants voulant prendre en charge le problème des motos sur la Grande Borne :

“ Dernièrement un comité est ressorti du conseil de voisinage pour travailler sur la problématique des motos. Les gens en ont marre. Ils ont fait une pétition, ont été reçus par le commissaire, le maire, vus par le bailleur. Ce sont des choses qui agacent la communauté.

Même sur certaines rues refaites, cela fait des pistes où ils roulent à vive allure, et comme il y a beaucoup de virages, il suffit que quelqu'un débouche à pied du virage... ça, cela ressortait un peu partout. Les gens se sont décidés à se regrouper. Cela ressortait tellement sur les conseils de voisinage. Un habitant nous a fait part de son souhait de rencontrer d'autres personnes de la Grande Borne à ce sujet. Nous, on a apporté une aide logistique (la salle, l'envoi des invitations...), mais c'était une initiative d'habitants. " (un responsable conseil de voisinage).

Ces différentes instances de coopération et de concertation s'articulent avec les actions d'un certain nombre d'acteurs, publics et privés, chargés de la sécurité et de la qualité de vie sur le quartier, et qui à la fois se " nourrissent " (en termes d'information notamment) de l'existence de ces instances et contribuent à les faire vivre.

I – 2. Les acteurs qui prennent en charge les questions d'incivilité et d'insécurité sur Grigny⁴

Nous en proposons ici une description, presque sous forme d'énumération brute, afin de " poser le décor " de cette diversité d'acteurs – publics et privés, municipaux et régaliens – et des services concernés, qui se retrouvent dans le cadre des commissions du CLS, ou en relation avec le service prévention / sécurité de la ville. Il s'agit d'acteurs dont les missions portent sur la prise en charge des incivilités et de l'insécurité. Nous ne parlerons pas ici des acteurs indirectement concernés, en fait potentiellement tout acteur qui participerait à l'animation de la vie sociale sur la commune, dont certains d'ailleurs (Education nationale, transporteurs, etc.) qui participent au Contrat local de sécurité. Notre description est, dans ce premier temps, limitée aux acteurs porteurs de ces actions de lutte contre les incivilités et l'insécurité.

Les acteurs municipaux tout d'abord :

Le service prévention / sécurité, composé de 5 personnes, chargé de :

- La coordination du CLS (le coordonnateur du CLS, Monsieur V., joue un rôle central, ayant à la fois ce rôle de coordination du CLS, donc de contact avec les différentes instances qui y participent, et un rôle plus quotidien de gestion de l'insécurité sur la ville, en tant que responsable du service prévention / sécurité).

⁴ En ce qui concerne les services municipaux, notre travail d'observation a porté sur le service Prévention / Sécurité, et le service Médiation / Conseils de voisinage. Pour ce qui est des autres acteurs municipaux, le travail a été fait sur la base d'entretiens et d'analyse de documents.

- Le bureau d'hygiène : avec un agent assermenté, qui traite notamment le problème des épaves et des voitures ventouse sur la ville. Il y a en effet beaucoup de voitures brûlées, ce qui alimente le sentiment d'insécurité. L'agent arpente la ville tous les jours, détecte les voitures ventouse (qui n'ont pas bougé depuis plus d'une semaine), les voitures épaves et les voitures brûlées.
- L'aide aux victimes : une personne est chargée de l'aide aux victimes.
- Un pôle d'accès au droit (une permanence a lieu plusieurs fois par semaine).
- Un observatoire de la délinquance, qui recense des faits de délinquance sur la ville (en les situant géographiquement), et plus largement l'insécurité, et dont a la charge un agent.

Le service médiation / conseils de voisinage, composé de 10 personnes, et chargé de :

- L'organisation des conseils de voisinage.
- La médiation : les médiateurs sont affectés par quartiers (4 sur la Grande Borne, 3 à Grigny 2, 1 au Village) ; ils gèrent les appels sur le numéro vert de la commune, et réalisent un suivi individuel des personnes⁵.

Le service jeunesse : chargé de l'animation pour les jeunes de plus de 12 ans, qui fonctionne à partir des multiples structures destinées aux jeunes qui existent sur la ville.

Les autres services : Veille éducative, Service Logement, Services techniques, etc.

Les acteurs privés ensuite :

- **La société de vigiles**, qui travaille pour la mairie ; ils fonctionnent surtout à partir d'alarmes situées dans tous les espaces dont la mairie est responsable (écoles, gymnases, etc), se déplaçant lorsqu'une alarme se déclenche.
- **La commission sécurité de Grigny 2 et les gardiens** : leur participation à la co-construction de la sécurité provient d'initiatives des copropriétaires.

Les acteurs régaliens de la sécurité enfin :

- **La police** : ses interventions semblent plutôt intervenir en réponse à des appels ; la police est souvent présentée comme le dernier relais d'une chaîne, l'acteur auquel on

⁵ Le travail des médiateurs de Grigny 2 sera étudié dans le chapitre 3 de cette partie.

peut avoir recours dans tel ou tel cas ; elle apparaît aussi comme un acteur central par rapport auquel chaque acteur essaie de se positionner, d'articuler ses modes de coopération, voire de se démarquer.

- **Les renseignements généraux** : plus en retrait, ils sont parfois appelés directement par des habitants qui souhaitent leur transmettre des informations ; lorsque des informations prennent un caractère construit, les agents des renseignements généraux les transmettent à la police.
- **La justice** : sur Grigny, le procureur ne participe que très peu aux réunions du CLS (uniquement à celles du comité de pilotage).

Les acteurs sont nombreux, participent à différentes instances, sont publics ou privés. Comment coopèrent-ils ? A travers quels modes d'organisation et de coordination, et avec quels objectifs ? Au regard de leur mandat, traitent-ils réellement des problèmes vécus par les habitants et comment circulent les informations ? Autant de questions que nous allons chercher maintenant à approfondir.

II - La manière dont le mandat “joue” sur la circulation de l'information et le traitement des problèmes d'insécurité

Les différents acteurs, qui interviennent dans le traitement de l'insécurité et des incivilités, ont en effet des **mandats** différents, sont soumis à des **instances de jugement** différentes, et sont porteurs **d'images et de représentations symboliques** différentes. Cela joue fortement sur la façon dont ils appréhendent tel ou tel phénomène d'insécurité, telle ou telle situation ; car la place qu'ils occupent dans le système de sécurité influence la manière dont les faits vont leur être rapportés. Ainsi, on adressera telle information, tel message, à tel ou tel interlocuteur en fonction de l'image que l'on en a. Nous avons donc choisi de porter notre analyse sur la circulation des informations au sein de l'ensemble des dispositifs précédemment décrits, et par là sur une facette particulière de l'évaluation de ces dispositifs : une évaluation qui passe par la prise en compte des problèmes des habitants.

Les situations vécues par les habitants sont très hétérogènes, renvoient à des éléments subjectifs, sont parfois ambiguës⁶... Comment vont-elles être **traduites en informations susceptibles d'être traitées** par les différents dispositifs de médiation / sécurisation décrits

précédemment ? Pour un habitant, la question sera : à qui s'adresser ? et comment en parler ? Aller voir un médiateur ? Se rendre au service prévention / sécurité ? Porter plainte ? Ecrire à la mairie, au préfet, au député ? En parler lors du conseil de voisinage ?

Cette traduction des situations en informations va être influencée notamment par le vecteur choisi (oral, écrit, réunion, entretien demandé...), par le caractère partagé ou non du problème, et par les interlocuteurs présents lorsque la situation va être évoquée. Le mandat de ces interlocuteurs, et la façon dont il est perçu par les habitants, va être un élément important jouant sur la circulation des informations et le déclenchement des actions qui en découlent.

II – 1. Comment et à qui les habitants expriment-ils leurs “ ressentis ” des situations ?

D'un point de vue factuel, nous avons recensé les **différents moyens d'expression** utilisés par les habitants :

- l'envoi de lettres : à la mairie (qui retransmet généralement au service prévention / sécurité, au bailleur, au préfet, au député...),
- l'appel sur le n° vert de la mairie, qui est géré par le service médiation / conseils de voisinage,
- le contact direct avec un médiateur (par exemple à la maison de quartier Pablo Picasso pour Grigny 2),
- le contact direct avec un gardien,
- un appel à la commission sécurité, pour Grigny 2,
- les conseils de voisinage,
- les associations qui relaient des problèmes,
- les plaintes, l'inscription sur la main courante auprès de la police.

Voici un extrait de réunion qui montre toute la difficulté à trouver, parfois, un interlocuteur :

“ J’ai parlé à maintes reprises à un responsable de la copropriété, à propos du trafic de voiture. Quand je téléphone au commissariat, personne ne vient. Samedi à 18h, à tel endroit, à l’entrée de l’immeuble, il y avait des gars qui fumaient, et avec des montres (sous-entendu : un trafic). Et les mêmes qui jouent au ballon juste devant, quel exemple ! Je me suis adressé à la maison de quartier : “ Ce n’est pas mon problème, il faut voir M. V. du service prévention / sécurité ”. Tout le monde démissionne : on paye des charges, et en contrepartie... Beaucoup de gardiens sont partis : quelle en est la cause ? C’étaient des gardiens merveilleux. Depuis qu’ils sont partis, cela se dégrade. Que fait le syndic ? J’en ai marre. Mes voisins sont partis, si cela continue moi aussi .”(un habitant)

Une information va parvenir à l'un des acteurs ou instances recensés si les habitants pensent qu'une intervention est possible. Ainsi, la police ne perçoit pas toutes les plaintes, d'une part

6 Nous renvoyons le lecteur à la première partie de ce rapport.

parce qu'ils ne prennent pas toutes les plaintes, et d'autre part parce que certains événements ne peuvent rentrer dans leur champ d'action. De même, un événement va parvenir aux médiateurs et pas au service prévention / sécurité, ou inversement. Les gens identifient des interlocuteurs qu'ils jugent pertinents, au regard de la situation qu'ils ont vécue et des acteurs qu'ils peuvent mobiliser. Lors d'un conseil de voisinage, la présence de tel ou tel acteur va jouer sur les informations telles qu'elles sont évoquées. Le conseil de voisinage est d'ailleurs vécu comme le lieu et le moment où un habitant peut avoir accès à des acteurs institutionnels, comme le bailleur, ou comme la police, ou le service prévention / sécurité. La présence de ces acteurs est d'ailleurs parfois ressentie par eux comme à double tranchant. Un des risques évoqués, concernant la présence de la police ou du service prévention / sécurité, est qu'elle légitime en quelque sorte les doléances des personnes présentes qui se trouvent être plutôt des "européens", qui mettent en cause les populations étrangères à la source, selon eux, des situations qu'ils subissent : *" C'est quand même toujours les mêmes qui y participent, et qui ne sont pas représentatifs de la population grignoise dans son ensemble "* (un membre du service prévention / sécurité).

Ce sont donc à la fois les acteurs présents, ainsi que leur mandat, qui vont jouer sur la circulation des informations. Par exemple, la police a un mandat relativement précis et des conditions d'intervention très codifiées, alors que les services prévention / sécurité et médiation / conseils de voisinage ont des mandats plus flous. Cela crée certes des difficultés de positionnement, mais procure aussi une souplesse qui permet d'atteindre une plus grande variété de situations. C'est ce qu'il nous faut maintenant étudier.

II – 2. Mandats clairs ou confus : difficultés et atouts

S'interroger sur la nature du mandat des différents dispositifs est donc une façon de " penser ", de " problématiser " la question de l'efficacité et de la performance. La confusion des mandats semble en effet, comme nous allons le montrer, être un élément d'explication important de l'efficacité relative des dispositifs.

Considérons les mandats de différents acteurs de la ville : les acteurs du service prévention / sécurité, celui du service qui organise les conseils de voisinage, et celui des médiateurs⁷. Ces

⁷ Dans la pratique, le service médiation / conseils de voisinage se compose de deux dispositifs distincts : le dispositif de médiation (qui peut lui-même être découpé en différents dispositifs en fonction des lieux

acteurs ont des missions visant à la sécurisation des espaces, en termes de prévention de la délinquance et de création de liens. Les missions vont, par exemple, de la **suppression des signes** directs créateurs d'insécurité ou de mal-être (tags, voitures épaves...), à des actions de **présence** sur un quartier. Pour analyser à la fois leur activité et leurs objectifs, on peut utiliser la notion de mandat telle que la définit Jacques Girin (Girin, 1995). Le mandat est la tâche, l'activité qui est confiée par un mandant à un prestataire (un service, une personne, une organisation...). Deux cas sont distingués : le cas où les mandats sont **clairs** (par exemple un objectif précisément défini à atteindre) et le cas où les mandats sont **confus** (une description imprécise, une demande floue). L'activité du mandataire (celui qui est responsable du mandat), pour réaliser le mandat, peut être **simple** ou **complexe**. Un mandat clair ne signifie pas, en effet, qu'il soit facile à réaliser.

Dans les cas analysés, on peut se poser la question de la clarté ou de la confusion du mandat. Voici une première présentation des différentes missions selon le critère clarté/confusion du mandat, et complexité/simplicité de l'action⁸ :

	Mandat clair	Mandat confus
Activité simple	Les conseils de voisinage : permettre l'expression des habitants, prendre en compte leurs problèmes, un outil de démocratie locale Prévention / sécurité : “ maintenir la sécurité par des actions concrètes ” (par exemple en procédant à l'enlèvement des voitures épaves)	Les médiateurs : informer les habitants
Activité complexe		Prévention / sécurité : “ faire de la prévention ” Les médiateurs : veille, création de lien

d'intervention des médiateurs ; nous étudierons le dispositif de médiation de Grigny 2 dans le chapitre 3), et le dispositif des conseils de voisinage (chaque conseil étant lui-même un dispositif territorialisé). Nous avons donc affaire à un emboîtement de dispositifs.

8 Un même acteur peut, si plusieurs missions lui sont confiées, avoir une activité à la fois simple et complexe, comme on peut le voir dans le tableau qui suit (la nature de l'activité variant selon la mission à remplir).

II – 2.1. De l'utilité des mandats confus : le cas du service prévention / sécurité

Si l'on reprend la typologie des mandats, le service prévention / sécurité peut être considéré, selon nous, comme ayant à la fois un mandat clair et confus : mandat clair au sens où son rôle est de “ maintenir la sécurité sur la ville ” (un objectif relativement clair, pourrait-on dire), mais mandat confus au sens où il s'agit, pour atteindre cet objectif, de “ faire de la prévention ”. De même, l'activité peut être, sur certains points, considérée comme simple (repérage et enlèvement des voitures ventouse par exemple), mais également comme extrêmement complexe, car l'atteinte des objectifs se réalise dans une interaction très forte avec d'autres acteurs (on pourrait parler d'une “ co-production ” de la sécurité, impliquant d'autres acteurs chargés de la sécurité, ainsi que les destinataires et les auteurs des incivilités), et demande d'interpréter des situations qui sont, comme nous l'avons montré, à la fois complexes et ambiguës, et de construire des actions adaptées.

Parler de “ confusion ”, de manque de clarté d'un mandat pourrait avoir une connotation négative. Au contraire, l'analyse montrera ici que ce caractère dit “ confus ” peut tout à fait être positif, être une ressource pour l'action. Plusieurs arguments vont dans ce sens : c'est parce que son mandat présente un certain flou que le service prévention / sécurité peut repérer des problèmes qui ne font l'objet d'aucun traitement, car n'entrant pas dans les cadres organisationnels classiques (comme le cadre policier par exemple). Le flou du mandat lui permet aussi de contribuer à “ formater ” des situations ambiguës pour qu'elles puissent être traitées par d'autres. Il suscite par ailleurs des coopérations qui peuvent prendre des formes inédites.

Le mandat confus permet l'accès à des situations non traitées par d'autres acteurs

Si les “ atteintes à la paix publique ” sont plus prises en compte par le service prévention / sécurité, les atteintes aux personnes sont en principe prises en charge de manière équivalente par les deux acteurs (elles aboutissent très souvent à un dépôt de plainte). Mais il arrive que le service prévention / sécurité joue un rôle d'intermédiaire pour qu'une situation puisse être traitée par la police. Ces situations sont intéressantes à mentionner, pour comprendre les **différences de logique d'action** entre ces deux acteurs que sont la police et le service prévention / sécurité, ainsi que la différence d'image qu'ont ces deux acteurs.

De fait, il apparaît parfois que l'aspect " confus " du mandat du service prévention / sécurité peut permettre d'atteindre certaines situations qu'aucune autre institution n'aurait prises en charge. De fait, un acteur comme la police n'agit que dans un cadre très délimité. Cela joue à la fois en termes de contenu (telle situation peut faire l'objet d'une plainte, telle autre non), ainsi que sur les modalités de la prise en charge (possibilité d'écoute différente, continuité de la prise en charge des personnes...). Comme l'exprime le responsable du service prévention / sécurité : *" pour moi, quand on ne peut pas passer par la police on passe par vous. Ou quand on ne veut pas. C'est-à-dire quand on a soit des réticences culturelles, ou des blocages... on passe par vous "*. Ainsi, certaines violences conjugales ne feront pas l'objet de plainte : *" parfois, on a des gens qui vont chez Médiavip qui n'ont pas porté plainte "*. Un autre exemple est celui d'un viol, qui n'a pas été signalé au départ au niveau du commissariat. La mère de la jeune fille violée s'est adressée au maire, qui a renvoyé l'affaire au service prévention / sécurité. *" le maire m'appelle, me dit : " J'ai l'impression que c'est vrai, donc je vais te l'envoyer, il faudrait que tu aies un entretien avec elle ". Là, pour le coup, c'est un cas lourd (...). C'est vrai que ce n'est pas la première affaire que j'ai comme ça. Sur d'autres affaires, ce sont des filles souvent 13-14-15 ans, qui déclarent avoir été violées pour couvrir leur virginité, parce qu'il faut la garder jusqu'au mariage, vu le contexte culturel ici, c'est souvent le cas, donc c'est parfois des viols fictifs (...). Pour le coup, j'appelle le lieutenant responsable de la brigade des mineurs. Il me dit qu'il va recevoir la personne. Et il s'avère que c'était vrai, un viol collectif qui s'était déroulé au collège "*. Il s'agit donc d'un cas qui a été pris en charge au départ par le service prévention / sécurité, qui a en quelque sorte légitimé le problème, l'a construit, et a permis qu'il soit pris en charge par la police.

Le mandat confus permet une " construction " des problèmes

Le cas décrit précédemment montre le rôle d'intermédiaire du service prévention / sécurité, pour donner forme à un problème afin qu'il puisse être traité. Nombre de situations n'entrent effectivement pas dans un cadre prédéfini. Elles peuvent renvoyer à un service ou à un autre, être difficiles à positionner, comme le montre l'extrait d'entretien suivant :

" Nous, on n'est pas là pour faire de la médiation, ce n'est pas notre travail. Mais par contre, il y a des choses que l'on peut faire en commun. Par exemple, il y a des problèmes de conflits de voisinage à cause de sols qui ne sont pas isolés. Ça peut nous concerner tous les deux. Il y a des conflits de voisinage parce qu'il y a des gens qui ont un appartement insalubre. On peut travailler à deux services sur le problème (...) Par exemple, j'ai un monsieur qui est venu ici une fois, pour des problèmes d'appartement avec le voisin... Je lui ai dit : il y a le service médiation. Il m'a dit qu'il était déjà suivi par les médiateurs. Il me dit : oui, j'ai envoyé un courrier au président de la copropriété, il n'a pas répondu. Donc moi, j'ai appelé le vice-président, et lui ai dit : " voilà, monsieur qui a un problème avec ses voisins, etc. ". Donc, on

a étudié son dossier et on a trouvé une solution à ce monsieur, même si en réalité ce monsieur là il est atteint de troubles psychologiques... ” (un agent du service prévention / sécurité).

Si le problème de voisinage renvoie plutôt au service médiation, la gestion des liens entre institutions, et notamment avec le bailleur, relève plutôt du service prévention / sécurité qui, avec le CLS, est chargé de la gestion de la coopération inter-institutions. La dimension confuse du mandat, qui est souvent présentée comme une difficulté pour le mandant, peut aussi être vue comme facilitant le rôle d’intermédiaire que peut jouer ce service auprès de la population, qui perçoit et utilise la confusion du mandat. Cela permet d’ailleurs une multiplicité des recours pour la population, et peut favoriser le sentiment de “ non abandon ”, à travers le fait qu’il existe plusieurs portes auxquelles on peut frapper. Cela peut aussi susciter des coopérations, notamment autour des problèmes dont le caractère ambigu est lié au fait qu’ils ne renvoient pas à un acteur unique.

Le mandat confus peut être un vecteur de coopérations

Si la confusion des mandats peut créer des situations où “ *on se renvoie la balle* ” d’un acteur à un autre (comme le décrit cet habitant, qui veut signaler un trafic devant son hall), elle peut aussi amener à des coopérations. On a vu sur le cas précédent que certaines situations, ambiguës, qui ne rentrent pas dans un cadre prédéfini, suscitent des coopérations : le service prévention / sécurité recueille ces situations “ errantes ” et contribue à leur résolution, souvent en suscitant l’intervention de plusieurs acteurs.

Toutefois, le positionnement de ce service est ressenti parfois comme difficile par les agents qui en ont la responsabilité. La dénomination “ prévention / sécurité ” crée une image à dominante sécuritaire (à laquelle est parfois associée une idée de répression), or les agents de ce bureau ont très peu de fonctions à proprement dit sécuritaires, et un champ d’action en termes d’assermentation extrêmement limité. La dimension “ claire ” du mandat repose ainsi pour beaucoup sur d’autres acteurs (notamment la police, dont “ la sécurité ” est le mandat principal).

Comme l’explique le responsable du service prévention / sécurité :

“ La dénomination de notre service n’est pas la bonne en fait. On n’est pas un service prévention / sécurité puisqu’on n’a pas de personnel affecté à proprement dit à la sécurité. La seule étiquette prévention / sécurité qu’on peut avoir, c’est celle du contrat local de sécurité et de prévention de la délinquance.(...) La seule fonction sécuritaire qu’on a c’est la gestion des épaves et des voitures ventouse, et encore, on ne fait que la détection. Nous-même, notre propre droit de sanction, c’est quoi ? Les épaves sans plaque d’immatriculation. Donc c’est très limité ”.

L'essentiel du travail du service renvoie en fait à l'aspect "prévention", donc à la dimension confuse du mandat. Dans ce cadre, les agents du service sont en lien avec un grand nombre d'acteurs, et notamment avec les services de police, avec lesquels ils se trouvent à la fois **en coopération et en opposition** : en coopération, car la police possède ce droit d'intervention et de sanction (avec les services de justice, peu présents sur le cas analysé) ; en opposition car un certain nombre de situations qui ne sont pas traitées par les services de police relèvent pourtant du sentiment d'insécurité, voire de réels faits d'insécurité. Une comparaison a été faite entre les statistiques de la police (Etat 4001) et les statistiques réalisées dans le cadre de l'observatoire de la délinquance sur la ville géré par le service prévention/ sécurité. En ce qui concerne les atteintes aux biens et aux personnes, la recension des événements est pratiquement identique. En revanche, la différence est importante pour la rubrique "atteintes à la paix publique", notamment dans la catégorie "destructions, dégradations de biens privés" (174 recensés par la police sur 2004, alors que 310 l'ont été par le service prévention / sécurité). Il s'agit là d'événements qui sont donc peu pris en charge par la police et qui sont pourtant très importants aux yeux des habitants. Ils sont créateurs d'un sentiment d'insécurité et ils reviennent au service prévention / sécurité.

D'ailleurs, la **différenciation avec la police** est mise en avant par les agents du service prévention / sécurité :

" On a un partenariat très actif avec les services de police, ce qui ne nous empêche pas d'entrer en confrontation, notamment lorsque des jeunes sont interpellés, ce sont quand même des jeunes de Grigny, pour des contrôles d'identité abusifs, des outrages à agent... On est quand même toujours amenés à connaître le fin fond de l'histoire. " (le responsable du service prévention / sécurité)

II – 2.2. Le mandat des médiateurs : entre territoire et habitants

Les médiateurs sont rattachés à des quartiers : Grigny 2, la Grande Borne et le Village. Ce sont des agents de proximité au service des habitants. Nous avons observé et analysé leur action sur le quartier de Grigny 2⁹.

La description qu'ils donnent de leur mandat insiste sur leur rôle de **lien** entre les habitants et les institutions, ainsi que de "**veille**", **de remontée d'informations**. Le mandat apparaît

⁹ Cela sera l'objet du chapitre 3.

également renvoyer à la catégorie “ confus ”, et l’activité est parfois simple, parfois complexe.

Comment les médiateurs décrivent-ils leur rôle et leur travail ?

“ Notre tâche est assez étendue puisqu’on est là pour informer et orienter les gens. On leur donne des infos sur ce qui existe dans la ville, sur les assistances sociales... On est là aussi pour les conflits de voisinage (...) ”.

“ On est là pour mettre une personne en relation avec une institution. Normalement, nous on est juste là pour faire le lien. On ne peut pas non plus faire le médecin, le psychologue ”.

“ Notre rôle, c’est aussi de nous promener sur la copropriété et de regarder ce qui se passe, notamment si l’on sent un climat d’insécurité, il faut faire remonter ça... Si l’on voit des épaves de voitures, faire remonter l’information au service. On passe aussi chez les commerçants, notamment chez la petite pharmacienne qui s’est fait agresser à plusieurs reprises aux Tuileries. Maintenant, quand on passe devant, on la salue, pour lui dire qu’on est là et que tout va bien ”.

“ On se déplace aussi pour voir les personnes qui sont en détresse, suite à l’appel d’un gardien, d’un habitant. Donc des gens seuls, qui ne vont pas bien. (...) Ce sont les voisins qui nous appellent, parce que généralement on est alerté par l’odeur. Vous savez, les gens quand ils se laissent aller, ils ne font plus le ménage. Ils ne se nettoient plus. (...) Là, on essaye de voir si cette personne est suivie par le CMP de Grigny. On essaie également de voir s’il n’y a pas un tuteur quelconque. (...) ”.

Les médiateurs ont une activité qui repose à la fois sur des **appels** qu’ils cherchent à traiter, sur une **présence** en des points particuliers (endroit squatté, endroit où une agression a eu lieu, endroit où leur présence rassure...). Ils sont basés dans le quartier (à la maison de quartier Pablo Picasso pour Grigny 2 par exemple), où ils ont un bureau. Par ailleurs, ils sont équipés d’un téléphone portable professionnel et peuvent être joints à tout moment par les habitants. Aux débuts de l’existence des médiateurs, leur activité était surtout rythmée par les appels des habitants sur le n° vert “ *Allo Monsieur le Maire, dans mon quartier il y a ...* ”, destiné à recevoir des suggestions, des propositions, l’exposé de problèmes.... En fonction de la nature des appels, les responsables du service les répartissent, soit en les destinant à d’autres services, soit en les transmettant aux médiateurs du quartier correspondant, à charge pour eux de suivre le dossier. Actuellement, les appels sur le numéro vert sont moins nombreux. Une des explications est que les médiateurs sont mieux connus, et que les gens préfèrent les appeler personnellement (recherche d’un contact personnalisé).

La qualification de médiateur renvoie apparemment à un champ de problèmes assez large dans l’esprit des habitants, et la présentation du numéro vert y incite : tout problème dans le quartier peut y être décrit. Beaucoup de cas leur reviennent donc. Ils apparaissent comme des nœuds dans des réseaux de coordination. En témoignent les extraits d’entretien suivants :

“ On a aussi les squats de halls. Les gens nous appellent quand il y a des jeunes, mais là, on dirige ça vers le service prévention / sécurité, et eux voient ça avec la police pour faire des rondes. Nous, on ne va pas voir les jeunes. C’est pas dans nos missions. ” (un médiateur)

A propos des rodéos de motos, on voit également les limites de leurs actions : *“ Nous, si les personnes sont à l’arrêt, on peut avoir un dialogue. Quand il y a les rodéos, le travail est à faire avec la police nationale. Les médiateurs ne sont pas forcément là. ”* (le responsable médiation / conseils de voisinage)

En tant que médiateurs, ils cherchent à préserver une certaine neutralité et une image qui les différencie du service prévention / sécurité comme de la police. De ce fait, leur relation avec la police n’est jamais directe.

“ Nous, on côtoie la population toute la journée. On demande aux gens de nous faire confiance. On est là pour les aider, pour les épauler, mais pas pour les conforter dans leurs bêtises ni dans leurs délires. On est clair et net avec eux. Dès qu’il y a quelque chose qui nous paraît bizarre, on leur dit. (...) D’un autre côté, si on commence à être avec la Police, ce n’est plus la peine car aux yeux des habitants, c’est fini. ” (un médiateur)

Une grande partie de leur activité consiste à remédier aux conflits de voisinage, avec des limites liées aux champs d’intervention des autres acteurs (comme la sur-occupation, ou la mauvaise qualité de certains logements, sur lesquels ils n’ont pas d’influence possible, et qui renvoient aux acteurs chargés du logement). C’est ce que souligne un agent :

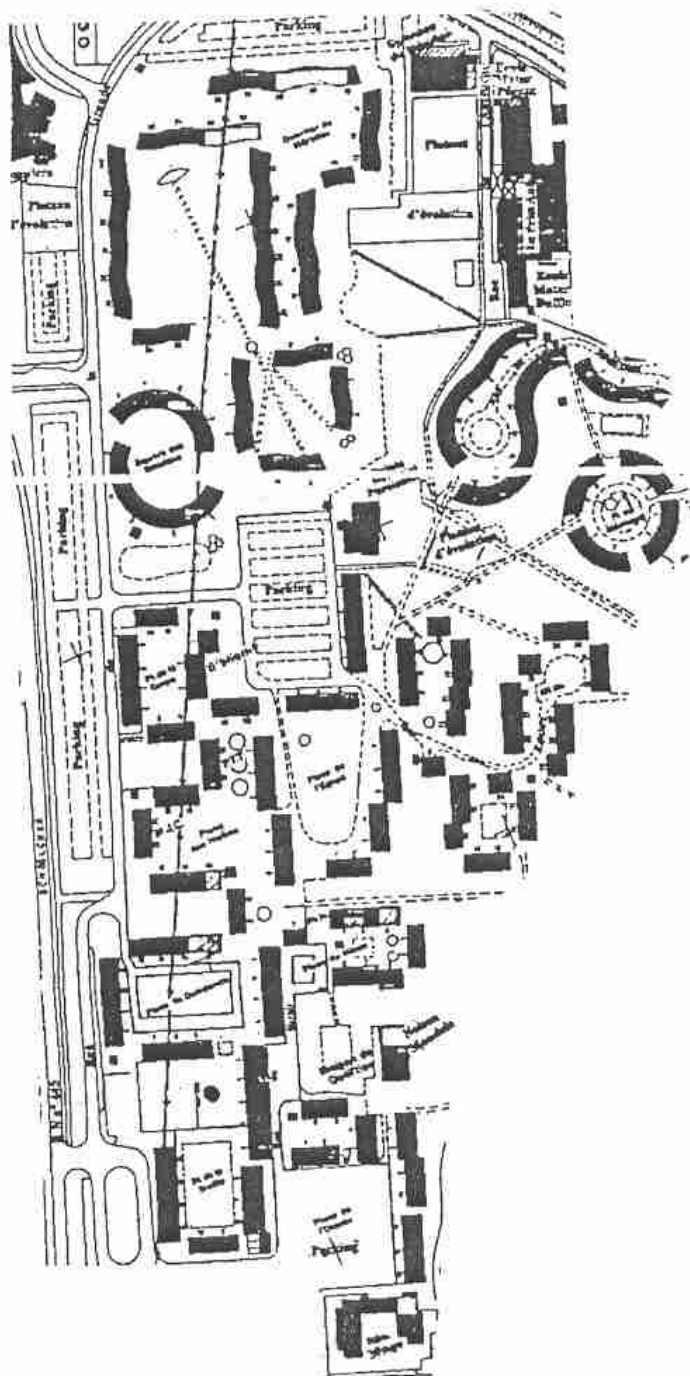
“ On est là pour les conflits de voisinage, et notamment les bruits, parce que bon, il y a un petit souci, parce que les gens posent du carrelage et ne mettent pas d’isolant par exemple, et ça fait énormément de bruits. On est là pour dire aux gens d’arrêter de courir, de sauter... Bon, il y a des choses auxquelles on ne peut pas remédier, comme la sur-occupation. Il y a du bruit, mais là on ne peut rien faire. Parce que forcément, les gens qui sont à 14 dans un appartement, cela fait du bruit ! ”.

II – 2.3. Le mandat des conseils de voisinage : démocratie locale et territoires

Le mandat concernant les conseils de voisinage renvoie à la démocratie locale : *“ outil de démocratie locale, lieu de débat public ”*, telle est la définition donnée dans la plaquette qui décrit les conseils de voisinage. Plus précisément, il y est écrit que *“ composés d’habitants volontaires, de représentants de la mairie et d’organismes extérieurs (bailleurs, copropriété, éducateurs, associations, services de police...), ces comités de proximité traitent et suivent l’ensemble des questions d’intérêt général recensées sur un quartier : environnement, nuisances, cadre de vie, sécurité ”*. Les conseils de voisinage ont lieu tous les deux mois.

Pour chaque conseil, les problèmes y sont différents ; cela dépend des “ qualités spatiales ” du quartier en question et des acteurs qui sont implantés.

Voici par exemple des extraits d’un compte-rendu d’un conseil de voisinage mené sur la Grande Borne Nord. La zone concernée correspond au territoire suivant :



Rue des Enclos
 Square des Solstices
 Quartier du Méridien
 Rue de l'Autruche
 Rue de la Demi-Lune
 Place du Ménisque
 Place de la Carpe
 Place aux Herbes
 Place du Quinconce
 Place de la Treille
 Place du Miroir
 Place de l'Oiseau
 Place de l'Eglise

Extraits d'un compte-rendu d'un conseil de voisinage Grande Borne Nord (en date du 11-09-2003) :

Les personnes présentes : 36 habitants, des représentants du service vie de quartier, des services techniques, des représentants des partenaires (le bailleur avec 5 personnes, dont 3 gardiens et le coordinateur des gardiens), un représentant de Grigny Prévention, et le secrétaire général des services.

▪ Les problèmes se décomposent en :

- problèmes liés au cadre de vie, c'est-à-dire :
- problèmes de nettoyage : place de l'Oiseau et place du Ménisque, place aux Herbes, place de l'Eglise où les déchets attirent les pigeons, problème récurrent du ramassage des ordures et poubelles le week-end ;
- voirie : entretien des parkings ;
- entretien des bâtiments : problème d'éclairage ;
- recrudescence des cafards et des rats (*" malgré les interventions régulières, le problème persiste pour de multiples raisons. Des locaux inoccupés ne sont pas traités. Par ailleurs, certains locataires refusent de laisser entrer les techniciens chargés de la désinsectisation. "*) ;
- entretien des espaces extérieurs : espaces verts, sable d'une aire de jeunes...

▪ Problèmes liés à l'insécurité et aux incivilités :

- barbecues sauvages : *" ces barbecues, organisés pendant les beaux jours, génèrent de gros problèmes de stationnement sur le parking du Méridien. Des personnes extérieures à la Grande Borne utilisent des places habituellement réservées aux résidents (...). Les participants souhaitent que des mesures soient prises à l'avenir pour enrayer ce problème et les gênes diverses qui en découlent (ordures abandonnées, musique à des heures très tardives...) "*;
- stationnements abusifs et mécanique sauvage : *" de nombreuses pièces mécaniques prolifèrent sur les parkings (aux Enclos notamment) et ne sont ramassées que très occasionnellement "*;
- rodéos ;
- vie en collectivité : *" sont signalés entre autres les agissements de certains résidents qui déposent leurs ordures n'importe où " ; " d'autres participent à la dégradation de la vie de quartier (tapage nocturne...) en faisant preuve d'un irrespect total à l'égard de leur voisinage (place du Miroir). Dans ce dernier cas, une proposition de pétition a été émise. M. R (représentant du bailleur) s'engage à intervenir "*.

Le mandat des conseils de voisinage se traduit en termes d'expression : il s'agit de susciter, répartir, gérer la parole, comme l'explique un responsable de conseil de voisinage :

" Mais il y avait quelques rues qui n'étaient pas touchées, qui n'étaient pas invitées. Donc cela s'est ouvert. A l'époque, il y avait des conseils de voisinage qui concernaient 3 rues. Le temps de parole était important. Maintenant, c'est plus large. Donc il y a moins de temps, certains n'apprécient pas. Par exemple, à la Grande Borne Nord, comme en plus il y a des rénovations au niveau du Méridien, s'ils ont tendance à parler trop (ceux du Méridien), les autres disent qu'il n'y en a que pour eux. C'est le risque. Que s'il y a plus de personnes du Méridien, elles prennent la parole... "

Mais les attentes des habitants concernent aussi le suivi et le contrôle des actions. La difficulté tient alors au fait que ce nœud de recueil et de répartition des informations que sont les conseils de voisinage ont des marges de manœuvre limitées. La proximité avec le territoire, la connaissance qui se crée progressivement suscitent des attentes en termes d'action, or l'action relève d'autres dispositifs que les conseils de voisinage... Ce dernier est un lieu d'expression sans pouvoir d'intervention ni de décision. En revanche, il peut permettre aux habitants de

s'exprimer sur certains problèmes qu'ils jugent importants et peut rendre certaines actions prioritaires.

* * *

Les services prévention / sécurité et médiation / conseils de voisinage ont un rôle d'intermédiaire, et participent à la construction des problèmes autant qu'à leur résolution. Ils permettent une mise en forme de ceux-ci pour qu'ils puissent être traités dans des cadres existants. Ils jouent ainsi un rôle important dans le choix du niveau d'action : un problème territorial, un autre qui nécessite un suivi individuel, un dernier qui renvoie à une classe de problèmes existants et que des spécialistes peuvent prendre en charge, etc.

Toutefois, la prise en charge quasi-personnalisée des habitants (aussi bien par les médiateurs, que par le service prévention / sécurité pour les cas complexes ou pour l'aide aux victimes) ne peut souvent pas être démultipliée en raison notamment de la faiblesse des effectifs, et reste cantonnée à une échelle relativement restreinte. Pour que l'action puisse être menée à plus grande échelle, d'autres unités de référence pour l'action vont devoir être créées : l'une de ces bases va être territoriale, avec la définition de territoires de référence. Les mandats à caractère général (prévenir, sécuriser, créer du lien...) vont être précisés au regard de différents problèmes et de différents territoires. Cette spécification des problèmes va notamment être réalisée dans le cadre des instances de fonctionnement du CLS. C'est ce qu'il nous faut maintenant étudier.

II – 2.4. Le CLS : d'un mandat général à des mandats spécifiques territorialisés

Nous reprenons maintenant la distinction faite précédemment en termes de mandat clair ou confus en l'appliquant cette fois au mandat général du Contrat local de sécurité. Les actions engagées, la construction des cadres de réflexion témoignent, dans certains cas, du passage d'un mandat confus et général vers des mandats plus spécifiques. Il y a alors à la fois construction de données, définition des acteurs concernés, et définition d'une échelle territoriale d'action.

Voici dans le tableau suivant un résumé des problèmes mentionnés dans le cadre du CLS sur un an (à partir des analyses des comptes-rendus de réunion des Commissions restreintes de

sécurité (CRS) qui se tiennent une fois par mois). La définition de ces problèmes peut s'analyser en termes de mandat : définir un problème et décider de le traiter revient à considérer l'instance collective qu'est le contrat local de sécurité comme un mandant (un collectif), qui confierait à un agencement organisationnel créé en son sein la réalisation du mandat. On s'aperçoit alors que l'on passe de mandats généraux (prévenir, sécuriser...) à des mandats spécifiques (enlever les tags, supprimer les squats, sécuriser les abords du collège...) qui peuvent eux aussi être analysés en termes de mandat clair ou confus, et qui renvoient à des activités simples ou complexes.

	Mandat clair	Mandat confus
Activité simple	Enlèvement des tags Contravention stationnements Enlèvement des épaves Mise en marche des barrières de la Grande Borne Enlèvement des ordures	
Activité complexe	Suppression des rodéos de moto Suppression des squats de hall Suppression des squats d'appartement Sécuriser les abords du collège	Eviter les débordements des bandes (tags, bruits, pétards...) S'occuper des jeunes Créer du lien social (lien parent-enfant, entretenir un bon voisinage...) Rendre le marché "vivable"

A partir de ce classement, on peut différencier les problèmes pour lesquels un cadre d'action policier s'applique relativement facilement (contravention pour le stationnement par exemple), ceux pour lesquels un traitement de surface, par un acteur (souvent le service technique de la municipalité) est possible (enlèvement des tags, des épaves, des ordures...), et ceux qui ne rentrent pas facilement dans un cadre, c'est-à-dire ceux pour lesquels une co-construction, impliquant plusieurs acteurs, est nécessaire. Ces derniers entrent généralement dans la case "activité complexe".

On voit également se dessiner différentes échelles territoriales de l'action :

- Ainsi, les problèmes qui renvoient à **mandat clair/activité simple** semblent souvent traités selon une échelle territoriale assez large, notamment à l'échelle de la ville (ou d'un quartier pris dans sa globalité, comme Grigny 2 par exemple). Il s'agit de problèmes pour lesquels on peut renvoyer à la théorie de la "vitre brisée" (Kelling et

Wilson, 1982 ; Coles et Kelling, 1996) : enlèvement des tags, des épaves, remise en marche des barrières qui empêchent le stationnement dans la Grande Borne...

On peut prendre notamment l'exemple des tags pour lesquels, même si l'action est très locale (un tag à tel endroit), le traitement (et donc le territoire d'action) va être beaucoup plus large. Ainsi, lors d'une Commission restreinte de sécurité, on a mis en résonance les tags réalisés sur un collège et les tags présents à l'échelle d'un quartier, le problème ayant été " construit " pour être traité à l'échelle du quartier : " *Collège Jean Vilar : Tensions, Recrudescence des tags. La coordinatrice du CLS souligne une recrudescence des tags sur la Grande Borne, visant tout particulièrement la Police et un certain " colonel " "* (extrait du compte-rendu de la CRS, décembre 2003).

C'est donc à la fois en termes de traitement et de compréhension du problème que l'échelle de référence est élargie (du collège au quartier dans le cas décrit ici).

- Pour les problèmes qui renvoient à **mandat clair/activité complexe**, différentes échelles territoriales sont mobilisées : les squats d'appartement ont ainsi conduit à des réflexions assez globales, à l'échelle du quartier ou de la ville, alors que les squats de hall renvoient plutôt à des échelles très restreintes, une zone dans un quartier, voire un hall.
- Quant aux problèmes qui renvoient à **mandat confus/activité complexe**, les traitements engagés par les acteurs de la sécurisation renvoient à des territoires assez restreints : les abords du collège, les lieux où se trouvent les bandes de jeunes, le marché, la voie sur laquelle circulent les scooters, etc.

Au total : des dispositifs qui hésitent entre problèmes, territoires et habitants

Les différents dispositifs nous semblent ainsi mêler plusieurs logiques à la fois quant à l'appréhension des situations et à la définition des problèmes. Par exemple, certaines formes d'action s'engagent autour de **problèmes** définis globalement, à l'échelle de la ville. C'est le cas des épaves et voitures sauvages, ou de la mécanique sauvage, qui constituent des problèmes récurrents. La définition de problèmes est parfois associée à une définition de **territoires** sur lesquels ils se présentent de manière plus affirmée (ils sont alors exprimés de manière collective). Par exemple, sur certaines zones, on s'attachera à traiter des squats de

hall, sur une autre les rodéos de motos, sur une autre les problèmes d'hygiène... Un travail sur les **problématiques vécues** par les habitants a ainsi permis de délimiter les territoires d'action des conseils de voisinage. On retrouve aussi une logique territoriale à travers le découpage réalisé par exemple sur la copropriété ou sur l'ensemble HLM de la Grande Borne pour désigner des zones d'action, et notamment les territoires d'intervention des gardiens (il a ainsi été question sur Grigny 2 “ *d'aller voir les gardiens sur leurs territoires* ”). Une autre logique est celle du **suivi individuel des personnes**. Certaines actions sont en effet construites autour des parcours individuels. C'est le cas des suivis de personnes réalisés par les médiateurs, ou de l'aide aux victimes qui existe au sein du service prévention / sécurité. Ces différentes logiques existent souvent au sein des mêmes dispositifs et **s'entrecroisent**. Cela peut créer un certain flou, mais également permettre une prise en compte des situations d'insécurité et d'incivilité à des échelles différentes.

III – Le CLS, au centre d'une combinaison de ressources hétérogènes

Aux différents problèmes traités semblent correspondre des ensembles spécifiques de ressources (des acteurs, des outils, un territoire...) mis en place dans le but de les gérer. C'est le CLS qui se trouve être à la source de ces combinaisons de ressources, instables, toujours en recomposition (elles constituent des formes organisationnelles éphémères), et qui prennent en charge des situations d'insécurité et d'incivilités. Cette instabilité crée une structure fragile car fortement dépendante de la “ bonne volonté ” des acteurs participants. On peut néanmoins repérer des éléments qui contribuent à consolider ces combinaisons de ressources, à les rendre plus robustes et plus stables. Le concept d'agencement organisationnel a été proposé par Girin (1995) pour désigner ces mandataires composites, qui combinent des ressources humaines, matérielles et symboliques. Ici, l'intervention efficace ne dépend en effet pas d'un acteur chargé d'intervenir seul, mais d'une pluralité d'acteurs et d'une combinaison de ressources qui contribue à la définition des problèmes et à leur traitement.

Nous montrerons ainsi en premier lieu quels cadres (cognitifs, organisationnels, institutionnels) sous-tendent les actions entreprises. En second lieu, nous nous poserons la question de l'existence ou non d'acteurs centraux, ceux qui sont habituellement considérés comme étant au cœur de la gestion des situations, en termes de prise de décision et de responsabilité. Enfin, nous mobiliserons la notion de “ routines ” (celles-ci caractérisent le mode de fonctionnement habituel des organisations) et nous testerons sa pertinence

concernant ces formes organisationnelles éphémères qui apparaissent lors du fonctionnement du CLS.

III – 1. Existe-t-il un cadre commun d'analyse ?

C. Gorgeon (2003), qui a comparé les systèmes locaux de sécurité existant dans deux villes, s'est interrogée sur les “ référentiels ” qui permettent de construire une politique locale de sécurité : il semble au départ que plus la ligne générale est floue mieux les acteurs semblent s'accorder. Au moment du diagnostic et de la mise en place des premières fiches action, concevoir des diagnostics et orientations larges permettrait d'impliquer plus d'acteurs. Les différents acteurs s'alignent ainsi, toujours selon C. Gorgeon, sur une “ convention territoriale ”, à savoir un ensemble de représentations du problème local, qui jouent un rôle de convention au sens où chacun se repose sur cette vision commune. L'alignement des acteurs autour de cette convention peut être réalisé à plusieurs niveaux, à la fois au niveau politique et au niveau opérationnel. Elle montre ainsi que “ *si l'alignement politique des acteurs, même total, est certes insuffisant à garantir leur alignement technique, il faut un accord minimum pour que puissent s'établir, sur des points plus techniques, des conventions permettant d'agir. Inversement, l'absence d'accord politique n'obère pas toute forme de coopération opérationnelle, mais à terme, risque de placer les acteurs dans une configuration de concurrence sans partage de responsabilités* ”. On retrouve sur Grigny l'existence de ces différents niveaux d'alignement. Nous montrerons ici, à travers l'analyse des fiches action, comment des cadrages qui se construisent vont être au fondement des actions menées. Ces cadrages ne sont pas nécessairement des “ accords ” entre acteurs mais permettent au CLS de fonctionner.

Des acteurs ayant leurs propres cadres d'analyse et d'action (Education nationale, protection de l'enfance, police, sociétés de bus, SNCF...).

Le CLS comprend des acteurs qui représentent une institution, souvent territorialisée, et des acteurs qui interviennent au niveau de la ville, comme la police et les services municipaux. Ainsi, le représentant de la commission sécurité de la copropriété de Grigny 2 s'exprime au nom de son quartier, celui de la société de bus en fonction du territoire du bus (la ligne, ses arrêts...), les représentants des collèges parlent chacun pour leur collège et ses abords...

Ces cadres spécifiques créent des contraintes, dont doit s'accommoder la coopération. Un des problèmes du bailleur tient par exemple à l'absence des gardiens le week-end (ce qui en fait un moment propice pour squatter les appartements). C'est une contrainte que le bailleur doit négocier avec son syndicat et qui relève de sa propre organisation. Le CLS est donc aussi le lieu d'expression de ces contraintes. Leur assouplissement peut parfois dépendre des personnes et de leur imagination pour sortir de cadres parfois très contraignants.

L'importance et le poids des cadres à la fois cognitifs, organisationnels et institutionnels des différents acteurs participant au Contrat local de sécurité peut rendre extrêmement compliquée l'action commune. Toutefois, s'ils ne peuvent bien évidemment pas "renier" ces cadres qui légitiment leur existence, ils peuvent aussi participer à d'autres cadres qui pourront guider l'action collective. L'analyse des fiches action permet ainsi de faire apparaître différents niveaux de cadrage.

Des fiches action au service de l'action collective

Si on analyse les fiches action 2000-2003 du CLS de Grigny, on s'aperçoit qu'elles sont de nature très différente :

- On pourrait opposer les fiches qui portent sur des thèmes liés à **l'action publique**, et développent des **objectifs très généraux** (coopération intercommunale sur les problèmes dans les lycées, lutte contre le racisme et la xénophobie, faciliter le dialogue entre la police et les jeunes...), qui traduisent des **intentions** mais qui n'ont pas forcément une portée opérationnelle, et d'autres fiches qui portent sur la mise en place concrète de dispositifs et de mesures (mise en place de mesures de réparation pénale, développement de mesures alternatives à l'emprisonnement, création d'une maison intercommunale de la justice et du droit, création de locaux pour les jeunes...) et qui ont un caractère opérationnel.
- D'autres fiches **mettent en scène des acteurs** et représentent en quelque sorte des **engagements** ou promesses d'action (les engagements du bailleur sur la réhabilitation du quartier de la Grande Borne, l'engagement de la SNCF sur la gare, l'engagement de la police concernant la sécurisation des caves, l'amélioration du suivi des plaintes par le parquet...).
- Enfin, un dernier groupe renvoie à la mise en place par la municipalité d'un **cadre organisationnel pour la prise en charge des questions d'insécurité et**

d’incivilités (traitement des épaves et graffitis, développement des conseils de voisinage, création des cellules de veille...), mais aussi à la mise en œuvre de **cadres de coopération** (création d’un groupe de travail sur le thème des mineurs en danger...).

Les différents rôles des fiches action

Mettre en visibilité

Les fiches action permettent une **mise en visibilité**, à la fois de la façon dont la politique de sécurité est conçue sur la ville (à Grigny, l’accent est mis sur la dimension sociale de la prévention et la sécurité), et de certaines thématiques qui sont jugées importantes (par exemple sur Grigny, nous avons repéré les thèmes suivants : les jeunes et les enfants, l’image de la ville, les communautés étrangères, l’écoute, l’accès aux institutions, l’accès à la santé).

Identifier des partenaires et les amener à s’engager

Chaque fiche action désigne un pilote et des “ partenaires ” pour le projet. Ainsi, concernant les actions liées au cadre de vie, le bailleur social de la Grande Borne est désigné comme pilote sur deux fiches, qui toutes deux renvoient à une convention signée entre le bailleur et les villes de Grigny et Viry-Châtillon, concernant l’amélioration du bâti, des logements et portant sur l’environnement des habitants. Il s’agit d’actions portant à la fois sur le patrimoine (réaménagement de halls, requalification de cages d’escaliers...), sur les espaces extérieurs, sur la sécurisation des locaux commerciaux, sur le développement du gardiennage, etc. Cela s’est traduit par des travaux importants engagés par le bailleur (réhabilitation de halls, de logements, création de loges de gardiens...). Pour ces deux fiches action, le pilote était le bailleur social. Cette situation marque le rôle fondamental du bailleur dans l’aménagement à la fois des logements et de l’environnement urbain, ce qui retentit sur les problèmes d’insécurité et d’incivilités.

De même, concernant le thème des “ mineurs en danger ”, une fiche prévoit la création d’un groupe de travail sur ce thème sensible, la coopération entre partenaires autour de cette thématique reposant encore plus que pour les autres cas sur la création de liens de confiance :
“ un groupe de travail a vu le jour en 2003, suite à de nombreuses rencontres individuelles

des partenaires et réunions communes durant l'année 2002-2003 ” (extrait du bilan du CLS, en 2003).

Certaines fiches visent aussi à l'engagement des habitants. Ainsi, l'une des fiches porte sur l'“*Amélioration et entretien du cadre de vie par la responsabilisation des jeunes ”*”.

<p>Extrait de la fiche action</p> <p><i>“ Amélioration et entretien du cadre de vie par la responsabilisation des jeunes ”</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Constat</u> : les lieux publics ne sont pas toujours respectés. On constate outre les tags, la présence de papiers, voire débris divers qui jonchent les environs des écoles. Il est difficile de traiter en temps réel les réparations qui suivent les dégradations.• <u>Objectif</u> : rendre les quartiers plus propres en responsabilisant les élèves et leurs parents. Eduquer à la coopération en opérationnalisant des équipes d'embellissement et en créant des instances de réflexion pour construire des projets permettant de mieux vivre ensemble.• <u>Description de l'action</u> : activités de réparation et ou projet d'embellissement sur la base du volontariat pour améliorer le cadre de vie avec les parents/habitants, les enfants/élèves, les enseignants, les animateurs et les jeunes...• <u>Pilote</u> : REP.• <u>Partenaires</u> : écoles et collèges, bailleur, ville de Grigny (jardiniers), associations locales.• <u>Bilan</u> : création de jardins dans les écoles, activités de jardinage, participation au nettoyage de printemps organisé par le conseil général, visite de la déchetterie par deux classes, projets dans les écoles...
--

Mettre en place le cadre organisationnel de fonctionnement du CLS

Certaines fiches désignent des lieux et instances privilégiés de recueil d'informations, comme celle qui porte sur les conseils de voisinage, ou celle relative à la création d'une maison intercommunale de la justice et du droit. D'autres portent sur la création d'outils qui entrent également dans le fonctionnement organisationnel, comme celle portant sur les cellules de veille, ou sur le repérage de “ lieux à problèmes ”.

<p>Extrait de la fiche action</p> <p><i>“ Le développement des conseils de voisinage ”</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Développement d'un outil de démocratie locale : les <u>conseils de voisinage</u>.• <u>Constat de départ</u> : Les habitants de Grigny vivent des conflits d'usage à propos des espaces extérieurs de la cité et supportent mal la dégradation de leur cadre de vie tant au niveau du bâti que de l'environnement en général.• <u>Objectif</u> : dépassionner les relations sociales et tenter de restaurer des liens de voisinage.• <u>Description de l'action</u> : développement de lieux d'expression et de réflexion sur le mal-vivre et le sentiment d'insécurité.

Extrait de la fiche action

“ La création d’une maison intercommunale de la justice et du droit ”

- Constat : beaucoup de grignois sont confrontés en tant que victimes ou acteurs à des contentieux pénaux et civils ; par ailleurs, une partie de la population de la commune connaît une certaine précarité sociale et économique qui rend l’accès au droit et à la justice difficile.
- Objectifs : offrir des réponses alternatives aux poursuites pénales traditionnelles. Rendre lisible l’action de la protection judiciaire de la jeunesse et des services pénitentiaires d’insertion et de probation.

Extrait de la fiche action

“ Création d’une cellule de veille ”

- La commission restreinte de sécurité a été créée en 2000.
- En 2002, mise en place d’une cellule de veille une fois par semaine. Elle comprend la police, les RG, le service prévention / sécurité, ainsi que le partenaire concerné par une situation bien précise.

Extrait de la fiche action

“ Identification des sites présentant des problèmes de sécurité ”

- Constat : “ Certains secteurs de la ville sont perçus par les habitants comme des lieux insécurisés. Cela peut provenir de causes multiples : isolement vis-à-vis des parties des bâtis, éclairage insuffisant ou souffrant de pannes régulières, végétation trop dense limitant la vision, endroit “ mal réputé ”, difficile d’accès pour les véhicules ”.
- Objectif : sécuriser les habitants dans leur vie quotidienne et leurs déplacements.
- Description de l’action : lors des conseils de voisinage, le repérage systématique des espaces qui posent problème sera réalisé avec des habitants de chaque quartier. Les causes des malaises seront identifiées pour être traitées à partir de programmation de travaux.
- Pilote : ville de Grigny (services techniques).
- Partenaires : police nationale, pompiers, habitants de chaque quartier, copropriété de Grigny 2, bailleurs sociaux.

Les évolutions prévues

Le Contrat local de sécurité va être renouvelé sur la ville de Grigny, pour une période de 4 ans, sous la forme d’un CLSPD (conseil local de sécurité et de la prévention de la délinquance). Sa structure comprendra une nouvelle composante, qui comprendra des représentants des habitants et des associations. On peut y voir une **forme d’institutionnalisation de la participation des habitants**. Par ailleurs, dans la présentation des fiches, il est prévu explicitement de mentionner les modalités d’association des habitants à l’action. L’engagement des partenaires prendra dans le cadre du nouveau contrat une forme plus officielle. En outre, ce renouvellement est l’occasion d’un travail sur les fiches action, un des objectifs étant notamment de mener une réflexion quant à l’évaluation des actions entreprises dans le cadre des fiches action. De nouveaux acteurs vont intervenir, comme par exemple les commerçants, ou la SNCF de manière plus marquée. Concernant les pilotes de l’action, on note une apparition beaucoup plus marquée du service prévention / sécurité

comme pilote de l'action (un acteur central), et la recherche de la bonne adéquation entre les pilotes et les territoires. Par exemple, pour la gare, le pilote est l'agglomération, comme l'explique le responsable du CLS :

“ vous voyez, j’ai mis pilote de l’action, agglo, ce n’est pas pour rien, c’est parce qu’on va cibler sur un pan de la ligne qui va de Viry à Evry, donc on va essayer de fédérer un certain nombre de partenaires autour de la démarche, Viry, Ris-Orangis, Grigny et Evry, pour qu’on ait une présence de la SUGE sur tout ce territoire-là, sur toute la ligne RER D qui est très exposée ”.

Synthèse : Les cadrages de l'action, entre déclinaison de l'action publique et support à l'opérationnalité

La comparaison faite par T. Le Goff entre différents CLS avait mis en évidence la difficulté à tendre vers un objectif partagé. Il nous semble que les “ accords ” n’ont en effet lieu que sur des objectifs d’une très grande généralité (faire de la prévention, sécuriser...) qui, s’ils ont pour vertu d’amener les acteurs à se rencontrer, ne semblent pas pouvoir susciter des actions du fait de cette trop grande généralité. Il y a ensuite nécessité pour les acteurs de passer de “ *de la représentation à l’implication et à la réassurance réciproque* ” (Donzelot et Wyvekens, 2002). C’est alors la mise en application de ces accords qui va susciter d’autres types de cadrages selon la logique procédurale, mise en avant par C. Gorgeon : il y a ici construction dans l’action. Comme nous l’avons montré, les mandats généraux sont déclinés en mandats plus spécifiques, qui permettent des actions. Toutes les actions ne mobilisent pas systématiquement tous les acteurs. Elles se font à des échelles différentes, sur la base de combinaisons de ressources différentes.

Certaines actions sont déclinées au niveau de personnes-cibles (mineurs, etc.). Elles se caractérisent par des actions sur des petits groupes, voire par du sur-mesure. Un autre niveau d’action, plus global, est le territoire. Même si l’action n’est pas menée à l’échelle de la commune dans son ensemble, elle ne se résume pas pour autant à une action singulière auprès d’individus, et fait référence à des problèmes de nature collective : un immeuble (squat de hall), une partie d’un quartier (ceux qui subissent les rodéos de moto), ou un quartier dans son ensemble (tags). L’appui sur des territoires permet d’élargir l’action à d’autres acteurs que ceux prévus initialement.

Le tableau ci-après recense, pour différents problèmes d’insécurité et d’incivilités, les acteurs intervenants, les ressources mobilisées, et l’échelle des territoires d’action.

Problèmes	Acteurs	Autres ressources	Territoires
Tags	Services techniques, Copropriété Grigny 2		Action sur la commune Action sur un quartier (Grigny2)
Epaves de voiture	Service technique, Bureau hygiène et sécurité, Copropriété Grigny 2	Assermentation service prévention sécurité Contravention	Action sur la commune
Squat de hall	Police, Bailleur, Médiateurs, Gardiens, Copropriété Grigny 2	Plainte	Action au niveau d'un hall
Squat d'appartement	Police, Bailleur, Mairie Service logement, Copropriété Grigny 2	Portes anti-squats, Plainte, barrière, Fiches du service logement	Différentes échelles d'action : action sur un quartier : Grigny 2, La Grande Borne, action sur un immeuble
Abords d'un collège	Service jeunesse, Police, Collège, Veille éducative		Action sur les abords du collège
Rodéo moto	Police, Médiateurs, Habitants, Bailleur	Plainte	Action sur le lieu du rodéo

Nous avons identifié l'existence de différents niveaux de cadrage, et l'on voit le " territoire " apparaître comme une ressource importante dans la mesure où il participe au cadrage opérationnel de l'action. Un autre élément important est la présence des acteurs centraux, les décideurs, ceux qui peuvent légitimer " la parole du territoire ", selon les termes de C. Gorgeon (2003). Nous poursuivons l'analyse, en instruisant les questions suivantes. Quel est le rôle des acteurs qui pourraient être centraux pour les problèmes posés ? Quelles sont les caractéristiques de cette toile dont le CLS est l'épicentre ?

III – 2. Existe-t-il des acteurs centraux ?

Existe-t-il un acteur central autour duquel graviteraient les autres acteurs, et qui serait au cœur de l'organisation ? Cette notion d'acteur central est tout à fait importante dans les organisations traditionnelles : le chef d'un service, le responsable d'un projet, d'une mission...

L'acteur central, une fausse évidence ?

Dans le cas du CLS, l'existence d'un centre est une fausse évidence. On peut en effet repérer non pas un seul, mais **des acteurs centraux**.

L'acteur qui s'impose automatiquement comme étant plus central que d'autres est **la police**, en matière de sécurité (d'autant qu'il n'y a pas de représentant du procureur dans les instances régulières de ce CLS). Une manifestation de son importance est le fait que son représentant soit invité à intervenir à la fin de chaque Commission Restreinte de Sécurité (CRS), en vue de répondre aux problèmes évoqués par les différents acteurs, comme s'il détenait la solution. Mais les problèmes évoqués en CRS ont ceci de particulier qu'ils demandent une action en coopération : ils ne peuvent pas tous être traités par la police ou par les services municipaux seuls.

Un autre acteur qui semble central est **la mairie**, à travers les services prévention / sécurité, médiation / conseils de voisinage, jeunesse... Mais on voit également les limites de leur possibilité d'action. Ils incitent, préviennent, repèrent, ont un rôle de médiateur, participent à la construction des problèmes pour qu'ils puissent entrer dans le cadre d'action de la police, mais n'ont pas la maîtrise de la " sanction ".

Enfin, on pourrait repérer également comme acteur central **le coordonnateur du Contrat Local de Sécurité**. Mais son rôle n'a pas de dimension décisionnaire. Il est en effet en charge d'animer et d'amener les acteurs participants au CLS à " décider de faire ".

A la différence d'une organisation traditionnelle, où les champs d'action, les missions et les responsabilités sont relativement bien définis, on se trouve ici face à **une " centralité " qui tourne**, et cela notamment en fonction du type de problème. Ainsi, la police semble être l'acteur responsable concernant les problèmes d'atteinte aux personnes (viols, agressions...) : ces actions sont peu mentionnées en CRS, sans doute car elles impliquent peu une coordination avec d'autres acteurs. Concernant les squats de hall, qui souvent ne peuvent être pris en charge par la police, c'est l'espace concerné, le hall, qui semble créer la centralité, fédérer les différents acteurs. Le territoire ferait-il alors figure de centre de l'action ?

L'agencement, une combinaison d'acteurs et de ressources matérielles et symboliques

Au-delà des acteurs, quelles sont les différentes ressources utilisées pour traiter un problème ? Trois exemples sont ici présentés, qui ont ceci de commun qu'ils supposent une collaboration active entre différents acteurs, et que la police ne peut régler à elle seule les problèmes soulevés, car son cadre d'intervention (qui lui impose soit des témoignages, soit du flagrant délit...) ne le lui permet pas. La prise en charge de ces trois problèmes (squat d'appartement,

squat de hall, rodéos à moto) ne se résoudra efficacement que grâce à l'intervention, non pas d'un seul acteur, mais à travers une combinaison de ressources qui sont à la fois humaines, matérielles et symboliques, référées à un territoire donné. On peut parler d'un **agencement organisationnel territorialisé**. Les combinaisons de ressources varient selon les problèmes traités à propos desquels un diagnostic est partagé et s'agencent autour de territoires,.

L'exemple des squats d'appartement

Le problème porte sur les appartements qui, dès qu'ils sont vides, courent le risque d'être squattés. En dehors de l'aspect illégal et des problèmes que cela pose pour les propriétaires et les bailleurs, cela contribue à la dégradation du cadre de vie, aux incivilités notamment car les squats d'appartement signifient souvent de la sur-occupation, donc du bruit, parfois des dégradations. Le rôle du bailleur ou de la copropriété est important face à ces problèmes qui les concernent. Cependant d'autres acteurs interviennent également. On voit dans ce cas se dessiner des agencements organisationnels qui combinent des ressources humaines (bailleur, police, municipalité, EDF-GDF, gardiens...), matérielles (portes anti-squat, barrières, fiches du service logement) et symboliques (loi, plaintes...). Les acteurs se situent à différentes échelles d'action (le gardien par exemple au niveau d'un immeuble, EDF-GDF de manière beaucoup plus lointaine, en agissant pour couper l'électricité dès qu'un appartement est vacant). L'échelle de traitement global renvoie au quartier, notamment à Grigny 2 ou à la Grande Borne, même si la gestion immobilière se fait de manière différente.

Squats d'appartement : territoires, acteurs, ressources (extraits des comptes-rendus des CRS, année 2004)

13 janvier 2004 :

- 3 nouveaux squatters sur la Grande Borne (information du service logement).
- M. P, directeur général des services de la mairie, manifeste son inquiétude au sujet des squats sur la Grande Borne (18 logements squattés en 3 mois, donc 43 appartements squattés au total).
- Confirmation du bailleur : beaucoup de tentatives de squat.
- Apport de la police : concernant les squats, la police nationale doit intervenir dans les 48 heures.

Février 2004 : squats sur la Grande Borne :

- Forte augmentation des tentatives de squats ces dernières semaines.
- Le responsable des médiateurs : *“ il précise que les médiateurs lorsqu'ils sont appelés sont démunis devant la situation et que la Police, en général, relève simplement l'identité des squatters. De plus, la loi ne facilite pas l'expulsion des squatters puisque si la porte n'est pas fracturée et que les squatters sont dans l'appartement depuis plus de 48 h, il faut entamer une procédure d'expulsion civile qui peut prendre plusieurs mois ”.*
Environ une tentative sur six aboutit concernant un squat dans un appartement.
- M. P : la municipalité est inquiète car actuellement 22 appartements sont squattés sur la Grande Borne. Les gens emménagent le week-end puisque les gardiens sont de repos. M. P : *“Elle peut*

mettre des agents communaux le WE mais il ne faut pas que la municipalité fasse le travail du bailleur ”.

- Le bailleur doit résoudre aussi le problème des logements inoccupés.
- Samedi 7 février, les barrières des Ravins étaient ouvertes. Faut-il mettre des portes anti-squats comme à Grigny 2 ? (selon le bailleur : 350 logements sont vacants et c’est très coûteux de les équiper).
Un rappel est fait par la police sur la procédure à suivre.
- Inquiétude au sujet des squats de la Grande Borne : de nombreux squatters viennent de Grigny 2.
- Acteur : Service logement, pour faire une fiche à distribuer sur la procédure de logement d’urgence.

27 avril 2004 :

- Augmentation des squats, d’après le service logement.
- Acteur : municipalité, M. P souligne que la situation est désastreuse pour la municipalité puisqu’elle a dû faire face à la scolarisation de 160 enfants (squatters ou hébergés) non recensés depuis la rentrée scolaire.
- Service logement : il y a de plus en plus de squats sur Grigny 2 et des faux baux circulent (parfois des squatters viennent se plaindre d’escroquerie pour faux bail !)
- Acteur : manque de présence du bailleur sur la Grande Borne le week-end qui facilite l’installation des squatters malgré la vigilance de certains employés municipaux.
- Intervention de la police : le commandant rappelle qu’ils interviennent pour dégradations et non pour squat d’appartement qui doit faire l’objet d’une procédure civile. Il souligne que le nombre d’appartements vacants sur la Grande Borne amplifie le problème.
- Actions menées :
Accord avec EDF-GDF pour la coupure d’électricité dès que le logement est vacant.
Gardiens : se déplacent tous les jours pour vérifier si les logements vacants sont squattés.
38 portes anti-squat installées sur les places hautes, rue du labyrinthe et du Minotaure.
Le bailleur : signale une baisse des squats.
La présence des gardiens le week-end est en pourparlers avec les syndicats.

L’exemple des squats de hall

Concernant les squats de hall, l’intervention de la police est très difficile comme l’explique un commandant de police qui témoigne de la difficulté de l’application de la loi dite “ loi Sarkozy ” : les témoignages sont obligatoires et il faut présenter un dossier solide pour que le Procureur prononce des sanctions. Il s’agit donc d’un problème qui, du point de vue de la police, ne peut se régler qu’avec l’appui des habitants... : ils doivent soit prévenir le gardien, soit porter plainte et identifier les auteurs de troubles... Le caractère très localisé du problème (on cite d’où viennent les jeunes, où ils habitent), le ressenti très local (les habitants sont parfois décrits comme terrifiés...) font que l’on aboutit souvent à une action spatialement très localisée.

Squats de hall : territoires, acteurs, ressources
(extraits des comptes-rendus des CRS, années 2003-2004)

1er avril 2003 :

- Territoire : sur Grigny 2, particulièrement aux 1 et 2 rue Lavoisier, 2 Sablons, 12 Sablons.
- Autre territoire : 26 Serpente, 16 Ravin et angle de la rue Pierre Brossolette et chemin du Renard, tous les halls place du Miroir.
- Acteurs : les services de police proposent de mettre en application la loi Sarkozy dès maintenant.

29 avril 2003 :

- Territoire : 9 et 11 rue des Enclos.
- Un problème générique qui se manifeste aux 9 et 11 rue des Enclos.
- Acteurs : le bailleur a effectué le nettoyage des halls et le changement des boîtes aux lettres, présence régulière et intervention des services de police sur le site pour contrôle, rencontres du service Prévention auprès de tous les locataires, du gardien et de l'association Décider, travail engagé par le service jeunesse auprès de certains jeunes.
- *“ Le site a été plus calme durant une semaine et demi. Chacun des partenaires est réintervenue dans le cadre de ses actions la semaine dernière, suite à de nouveaux tags et squats. ”*

20 mai 2003 :

- Halls : problèmes aux 2 et 4 Enclos, halls très sales, odeurs nauséabondes. Cela est dû à un manque de gardien.

13 janvier 2004 :

- Grigny 2 : squats de hall au 12 av des Sablons et 10 square Surcouf.

10 février 2004 :

- Squats hall : 6 et 10 rue Lavoisier.

2 mars 2004 :

- Territoire : 16 rue des Ravins.
- Un groupe de jeunes squatte le hall et terrorise les habitants ; les enfants des locataires attendent que le groupe soit sorti du hall pour rentrer chez eux (le local de gauche servirait de lieu pour effectuer des trafics).
- Acteur : la police dit avoir été avertie du problème ; une opération de contrôle d'identité a été effectuée la semaine dernière : 6 individus ont été contrôlés (mais problème de la difficulté de l'application de la loi Sarkozy car les témoignages sont obligatoires ; nécessité de présenter un dossier solide pour que le procureur prononce des sanctions).

30 mars 2004 :

- Territoire : 16 rue des Ravins.
- Le responsable du service médiation : s'inquiète du squat de hall au 16 rue des Ravins ; les locataires sont terrorisés ; il rappelle que les médiateurs n'ont pas le même rôle que les éducateurs et que dans un tel cas ils n'ont pas les moyens d'intervenir.

On s'aperçoit ainsi qu'au premier avril, les services de police sont très présents : ils proposent de mettre en application la loi dite Sarkozy portant sur les squats de hall. Or, face à la difficulté d'application de cette loi, ils vont perdre concernant les squats de hall ce rôle d'acteur central.

Le problème d'un squat de hall a ainsi été traité au cours d'une cellule de veille à laquelle nous avons pu assister. Dans ce hall, à chaque fois que des réfections étaient faites, elles étaient abîmées, des portes étaient éventrées...(les personnes présentes subodoraient l'existence d'un trafic). Le gardien, présent lors de la cellule de veille, a expliqué que les habitants de l'immeuble lui signalaient parfois la présence de jeunes, mais ne voulaient pas appeler la police ni témoigner directement, lui demandant de le faire. La police, quant à elle, avait beaucoup de mal à intervenir car il lui fallait s'appuyer soit sur du flagrant délit (par exemple d'usage de stupéfiants) ou sur des témoignages, qui n'étaient pas donnés par crainte de représailles. Les différents acteurs présents ont alors décidé d'engager des actions visant à reconstituer le cercle vertueux décrit précédemment : à nouveau des réhabilitations du bailleur, et un effort plus important pour louer suite aux réhabilitations, une protection plus grande de la police avec des actions de contrôle, une présence plus régulière des médiateurs sur ce lieu.

Le problème des squats de hall est mouvant, et plus présent en hiver. Quittant un lieu, les "squatters" vont en trouver un autre. C'est ce que décrit un médiateur :

" les problèmes de squats de hall : on peut les déplacer... Par exemple, il y a des secteurs bien précis, où les jeunes dégradent, où ils font du " commerce bis ". Il ne faut pas trop y toucher. Le cas du Méridien : c'est un secteur qui a été complètement dégradé. Depuis que c'est rénové, on y vit très bien. Les cages d'escalier, les entrées ont été refaites avec des digicodes. Le goudron refait, un petit parc. Ça a redonné un certain charme à ce secteur. Depuis que c'est rénové, il y a plus de facilité à louer . " (un médiateur)

Néanmoins, les actions ne peuvent manifestement être menées à une échelle territoriale large. Elles renvoient à cet **espace très délimité** qu'est le hall d'immeuble, pour enclencher en quelque sorte un cercle vertueux : la réhabilitation, qui implique la présence de nouveaux locataires, et donc une exclusion des fauteurs de trouble. Ces cas d'actions autour d'espaces très délimités ne sont pas isolés. Ils impliquent la mobilisation de différents acteurs et ressources. Dans le cas rue des Enclos, on voit l'intervention du bailleur, du service prévention / sécurité, du gardien, d'une association, du service jeunesse, des locataires. Quant à la mobilisation de ressources matérielles, on peut noter le changement des boîtes aux lettres.

L'exemple des rodéos à scooter

C'est aussi un exemple où la police peut difficilement intervenir :

" le commissaire rappelle que les interventions de la Police Nationale sont très délicates car les jeunes conduisent sans casque et une chute peut être dramatique. Il préfère identifier les auteurs et les interpeller en différé. Une opération anti-rodéo a été effectuée la semaine dernière sur la Grande Borne. Bien qu'il n'y ait eu aucune interpellation, la présence policière a joué un rôle dissuasif. " (compte-rendu d'une CRS, mai 2004). Suite de l'extrait du

compte-rendu de la CRS (mai 2004) : “ la réponse ne doit pas être strictement policière ; un travail est en cours avec les habitants, le bailleur et la municipalité ”.

Dans ce cas, les habitants sont cités comme partenaires incontournables. Ce problème des rodéos à moto a même suscité des initiatives d'habitants, comme l'explique ce responsable d'un conseil de voisinage :

“ Dernièrement un comité est ressorti du conseil de voisinage pour travailler sur la problématique des motos. Les gens en ont marre. Ils ont fait une pétition, ont été reçus par le commissaire, le maire, vus par le bailleur. Ce sont des choses qui agacent la communauté. Même sur certaines rues refaites, cela fait des pistes où ils roulent à vive allure, et comme il y a beaucoup de virages, il suffit que quelqu'un débouche à pied du virage... Cela ressortait un peu partout. Les gens se sont décidés à se regrouper. Cela ressortait tellement sur les conseils de voisinage. Un habitant nous a fait part de son souhait de rencontrer d'autres personnes de la Grande Borne à ce sujet. Nous, on a apporté une aide logistique (la salle, l'envoi des invitations...) mais c'était une initiative d'habitants.

Chercheur : Et est-ce qu'il peut y avoir des résultats ?

R : Le seul résultat : c'est la police. Et le bailleur peut jouer aussi, pour sécuriser les rues. La plaine Centrale, c'est un boulevard.

Chercheur : Et les médiateurs ?

R : Nous, si les personnes sont à l'arrêt, on peut avoir un dialogue. Quand il y a les rodéos, le travail est à faire avec la police nationale. Les médiateurs ne sont pas forcément là. Le seul moyen, c'est entre les différents partenaires, d'essayer de trouver des solutions. ”

Dans toutes ces situations, on trouve des combinaisons faites de ressources hétérogènes et l'implication de différents acteurs (des institutions, des services, des personnes, y compris des habitants...).

Pour conclure : quid de la cohésion entre ces ressources...

Ces agencements, dont le CLS est à la source, sont **éphémères** et **fragiles**. Néanmoins ils possèdent une certaine **robustesse**. Mais cette robustesse ne repose pas sur les éléments qui composent habituellement les organisations traditionnelles (un objectif et une vision, des responsables clairement identifiés, une hiérarchie, des règles et procédures, une culture commune...). Les différents acteurs sont amenés à coopérer dans des cadres cognitifs, organisationnels et institutionnels différents. Une des difficultés tient alors au fait que les acteurs entretiennent des liens que l'on peut qualifier de “ faibles ” (en référence aux travaux du sociologue américain Marc Granovetter, 1985), c'est-à-dire des liens qui ne sont pas hiérarchiques, ni des liens issus d'une culture commune. Les deux sources classiques de contrôle que sont la hiérarchie et le clan (Williamson, 1981 ; Ouchi, 1980) ne fonctionnent donc pas dans ces configurations : chaque acteur partenaire rend compte, certes, mais à ses propres tutelles. Le CLS, à travers l'instrumentation qu'il met en œuvre (réunions, fiches actions...), peut illustrer la recherche d'autres formes de contrôle, d'incitation à l'implication

et à l'engagement de la part des acteurs. Ainsi, les fiches action et les instances de jugement citées vont contribuer à mobiliser des acteurs pour les impliquer et les inciter à agir. En parallèle se construisent des cadrages qui vont être des bases pour les actions engagées. Des acteurs centraux se définissent également progressivement, en fonction des situations, ces acteurs n'étant d'ailleurs pas forcément ceux dont on pensait au départ qu'ils seraient les plus aptes à agir face à tel ou tel problème. La tenue d'une CRS est aussi un moment clé, car c'est un moment de mise en visibilité des actions des uns et des autres, qui crée à la fois une confiance mutuelle entre les différents partenaires, et la possibilité de critiques réciproques (les CRS sont aussi une occasion pour les acteurs d'exprimer, des reproches à l'égard d'un partenaire qui ne semble pas faire son "boulot"...). Cette mise en visibilité est à la source d'une "vigilance" réciproque de la part des différents partenaires, si l'on reprend les travaux de Weick et Roberts (1993). Il s'agit d'une vigilance qui se crée dans la continuité. Certains outils qui sont mis en place participent délibérément à cette vigilance dans la mesure où ils rendent visibles les actions engagées. Certains sont sommaires comme la succession de comptes-rendus de réunions. D'autres sont plus élaborés comme le logiciel dit "observatoire de la délinquance" qui permet d'enregistrer les faits d'insécurité, et de les localiser à la fois dans l'espace (rue par rue) et dans le temps.

Par ailleurs, l'évolution du CLS doit se traduire (dans le cadre du CLSPD, selon la nouvelle formule du CLS) par de nouvelles fiches action. L'un des éléments importants, pour le responsable du CLS, est que ces fiches action doivent pouvoir aboutir à des "*résultats quantifiables*", liés aux engagements pris par les acteurs quant à la mise en œuvre de ces fiches. On voit là une recherche de formes d'engagement de la part des acteurs, à travers un engagement de leur tutelle. Un engagement en cascade en quelque sorte...

Les agencements organisationnels, dont le CLS est à l'origine, sont éphémères. Cependant, l'existence de cadres de référence (même s'ils sont pluriels et plus ou moins partagés), d'acteurs centraux (même si la "centralité" est tournante), de territoires d'action (même si ceux-ci varient selon les problèmes), contribuent à solidifier ces configurations organisationnelles émergentes. On voit ainsi se dessiner des territoires d'intervention, se construire des routines d'action, à travers des apprentissages qui émergent au fil du temps au sein du CLS.

Cela nous conduit maintenant à proposer une réflexion sur les routines qui soutiennent les actions menées dans le cadre du CLS.

III – 3. Le CLS : à la recherche de routines d'action ?

Un fonctionnement organisationnel sur la durée suppose généralement l'existence de routines, qui fondent les actions, et qui contribuent à créer une prévisibilité des comportements (Midler, 1994). Des routines peuvent-elles se créer pour gérer des situations d'incivilités ou d'insécurité ? Ces situations sont par nature ponctuelles, épisodiques. Ainsi, un tag, un rodéo à moto, du bruit, le dépôt d'ordures... sont autant de formes que peuvent prendre les incivilités et qui peuvent s'analyser comme des événements, qui se produisent à un moment donné et à un endroit bien déterminé. De plus, ils peuvent laisser des traces ou pas (le tag, l'odeur laissent des traces, le bruit n'en laisse pas). L'essentiel de l'activité du CLS consiste alors à prévenir ces situations ou à gommer leurs traces.

Réfléchir en termes de “ situation ” amène à une appréhension différente de la sécurité : on met en place une structure qui a vocation à se déployer quand un événement se produit. Certains auteurs analysent l'évolution des politiques de sécurité comme renvoyant à une crise de paradigme, celui du passage d'une sécurité publique entendue comme maintien de l'ordre à une sécurité conçue comme gestion des risques (rapport DARES, 2001). Les configurations organisationnelles associées au CLS témoignent de cette évolution. Il s'agit de créer, en amont, une organisation qui pourra mobiliser à tout instant des ressources pour gérer ces situations. Le cadre organisationnel, les lieux et instances, les outils utilisés, la définition de territoires, la constitution de réseaux de coopération, sont autant d'éléments de stabilisation. Ils permettent de faire face à des événements, parfois dangereux et risqués, parfois non, et pour lesquels il faut à la fois pouvoir réagir à l'improviste (cas des situations de crise) et pouvoir agir dans la continuité (cas de situations d'incivilités et d'insécurité plus routinières).

Dans le cas de situations ordinaires, des agencements vont se mettre en place pour faire face à des situations qui se produisent régulièrement : squat de hall, tag, rodéo, bruit, etc. On peut parler de routines d'action qui se développent du fait de la redondance des situations : les mêmes associations de composites (acteurs, autres ressources, territoires) se renouvellent régulièrement, face à des situations qui présentent les mêmes caractéristiques et un

apprentissage collectif est possible. Ainsi autour d'un squat de hall, l'action qui consiste à réunir le gardien, les médiateurs, la police, le bailleur, voire des habitants, va se renouveler.

Prenons maintenant l'exemple d'une situation de crise qui, par nature, est inhabituelle et imprévue. C'est le cas d'un moment de grande tension. Une telle situation s'est produite à Grigny en 2004 suite à la mort de deux jeunes grignois dans un accident de voiture. Contrôlés à un barrage, ils avaient pris la fuite ; le bruit avait alors couru que leur décès était survenu lors d'une "course poursuite avec la police". Des enfants d'une douzaine d'années s'étaient retrouvés dans les rues, prêts à en découdre avec les CRS. Selon le coordonnateur du CLS : *" Certains parents, mais peu, et surtout beaucoup de mamans, sont descendus pour chercher les enfants. "* La question qui s'est ensuite posée a été : que construire en amont pour répondre à cette absence des parents ? Sachant que l'impact des quelques parents présents a été très important : *" 80 % des enfants ont suivi "*. *" Il y avait quelques meneurs, qui avaient des armes et des bouteilles, mais la plupart des autres étaient là pour le spectacle et ont suivi les parents. "*

Cela s'est traduit par une action de fond sur la "reparentalisation" au cours d'un travail avec les associations communautaires. Le service prévention / sécurité a trouvé un appui auprès des associations pour sensibiliser les habitants. Une autre initiative, celle d'un habitant impliqué, M. L. (voir chapitre III, partie I), renvoie à la constitution d'un réseau susceptible d'être activé en cas de problème.

Voici le récit que fait M. L. de cette crise :

" (...) je m'étais dit pourquoi ne pas former un conseil de sages. Remplacer les autorités, on ne veut pas, mais quand il se passera des événements quelconques, comme le dernier, avec les deux jeunes qui n'ont rien à voir d'ailleurs, ce n'est pas une provocation, la police n'a rien fait, c'est deux jeunes qui ont volé une voiture, qui ont eu un accident qui leur a malheureusement coûté la vie, et les autres jeunes ont réagi comme cela se passe partout ailleurs. Vous verrez aux Tarterêts, les autres jeunes disent ben non, ils ont une dent contre la police, c'est la police qui a provoqué ça, et puis voilà, cela crée toute la violence qui s'ensuit. Et suite à tout cela, vous avez vu Monsieur B et d'autres qui ont parlé, les femmes sont descendues, les femmes parce que les hommes n'étaient pas là, souvent absents, mais les femmes sont descendues parler aux jeunes, les inciter à garder le calme, à ne pas provoquer la police. J'ai réfléchi, et cela fait un moment franchement que je réfléchis à ce problème, parce que j'en ai déjà parlé. Je m'étais dit, là il faut faire quelque chose, et essayer de mettre ce conseil, voir quelques personnes que j'ai consultées, d'ailleurs j'ai parlé à pas mal de personnes, qui sont d'accord. Ils me disent oui, pourquoi pas, mais nous, on ne veut pas de réunions, on ne veut rien. J'ai dit : " je ne vous demande pas de réunion, la seule chose, c'est que, quand il y a un problème, s'il y a deux ou trois personnes disponibles, qui pourraient venir parler à ces jeunes, essayer de les calmer ". Quand on est 3 ou 4, on peut aller vers eux,

j'allais dire en toute sécurité. Moi, si je viens seul, enfin je l'ai fait, Dieu merci, je n'ai jamais eu de problème, et je continue à le faire, mais quelqu'un qui ira vers les jeunes, les jeunes vont s'étonner : " qu'est-ce qu'il nous veut ? ", et ils se sentent agressés. Mais si on est deux ou trois ou quatre ou peut-être plus, et si on va vers des jeunes qui veulent provoquer une certaine violence ou autre, peut-être que... moi j'espère que l'on arrivera à les raisonner, à éviter le pire. Et c'est dans ce but là, je suis en train de travailler dessus, je prépare un projet pour septembre. "

Ces initiatives, qui viennent d'habitants et qui sont soutenues par la municipalité, permettraient de constituer un réseau sur lequel, en cas de crise, le service prévention / sécurité pourrait notamment s'appuyer. Il s'agit d'une forme de mobilisation des habitants, à travers la constitution de " réseaux " susceptibles d'intervenir.

Différentes formes de routines appuient ainsi l'activité du CLS. Dans le cas **des situations plus ordinaires**, c'est la récurrence des situations qui suscite les **routines**. La création de routines se traduit alors par la constitution, face à un événement qui se reproduit, d'agencements dont on a déjà testé la pertinence et que l'on reproduit. Face à une **situation de crise**, il s'agit de répondre à la " singularité " mais également à l' " originalité " de la situation. La gestion de cette singularité doit alors prendre appui sur des **compétences** : celles d'habitants clés, celle des médiateurs... qui par leur présence, par leurs actions " en réaction à ", répondront à la situation à travers la mobilisation d'une compétence vue comme une " intelligence collective " (Zarifian, 1995).

III – 4. L'évaluation

La circulaire interministérielle d'application des CLS du 28 octobre 1997 imposait deux étapes méthodologiques : le diagnostic local et l'évaluation. Comment réaliser l'évaluation locale des actions de lutte contre les incivilités et l'insécurité ? N. Chambron (1999), qui a travaillé sur l'appréciation de l'impact des politiques locales de sécurité, décrit l'insécurité comme " un phénomène polymorphe, à la recherche de ses indicateurs ". Elle montre ainsi que l'approche par les catégories statistiques de la police nationale n'enregistre pas les contraventions, et dépend des déclarations (plaintes) des victimes et de l'action policière (flagrant délit, enquêtes). Les évolutions statistiques sont difficiles à interpréter, pouvant être dues à un changement d'attitude des victimes ou à un changement de méthode des policiers. Par ailleurs, beaucoup d'agressions ne font pas l'objet de plaintes. N. Chambron cite aussi les enquêtes (par exemple les enquêtes de victimation qui se réalisent d'après un sondage auprès d'un échantillon représentatif), et l'approche par la " signification des actes " (la méthode Bui

Trong) dans laquelle les actes sont classés, non pas en fonction de leur nature pénale, mais de leur signification, et qui est utilisée par les renseignements généraux (cette méthode donne un point de vue policier sur les actes commis). Mais le point de vue des habitants, leur “ressenti”, sauf dans le cas de l’enquête de victimation, est peu pris en compte par les dispositifs d’évaluation.

Evaluer l’insécurité à Grigny

Quelles sont les différentes formes d’évaluation des phénomènes d’insécurité - incivilités sur Grigny ? En termes d’outils de mesure des actes créateurs d’insécurité, l’état 4001 construit par la police sert de référence. Toutefois, un logiciel dit “observatoire de la délinquance” a été mis en place par le service prévention / sécurité. Les faits pris en compte par ce dernier sont beaucoup plus variés et intègrent le sentiment d’insécurité, à partir des informations données par les différents partenaires : comptes-rendus de la commission sécurité de Grigny 2, fiches des médiateurs, éléments donnés par les sociétés de bus, etc. Nous avons déjà mentionné la comparaison faite entre les statistiques de la police (Etat 4001) et les statistiques réalisées dans le cadre de l’observatoire de la délinquance où la différence est importante pour la rubrique “atteintes à la paix publique”, notamment dans la catégorie “destructions, dégradations de biens privés” avec 174 faits recensés par la police sur 2004, alors que 310 l’ont été par le service prévention / sécurité).

Pour le coordonnateur du CLS :

“ l’observatoire nous permet de savoir en temps réel ce qui se passe. Et au-delà, cela nous permet, quand on sollicite une institution comme la justice, ou la police sur les besoins que nous avons (...) on est très limité, donc cela nous permet de demander de manière objective que des effectifs nous soient alloués ”.

La réalité des actions menées se ressent également par d’autres biais, qui ne donnent pas spécifiquement lieu à mesures :

“ Pour les mesures d’impact, il y a plusieurs dispositifs qui existent déjà : l’observatoire, les réunions des associations, les réunions de quartier, les conseils de voisinage... pour la sensibilité des habitants aux dispositifs qui sont mis en œuvre. Mis à part ça, on va peut-être se greffer maintenant sur des enquêtes de satisfaction ”.

Les autres rôles de l’évaluation

En amont de ces mesures de l’impact des dispositifs sur les phénomènes d’insécurité et incivilité, l’évaluation a une incidence sur le fonctionnement du CLS. Comme l’exprime son

coordonnateur : *“ Mon boulot à moi, ce sera le suivi, un tableau de bord pour chaque fiche action. Ce sera en grande partie l'évolution dans la durée, la mise en œuvre des projets. La première année, ce sera ça. La deuxième, la troisième : ce sera plus la mesure d'impact. Là, il faudra déjà voir si les projets sont viables. Je pense que pour la mesure d'impact, la plupart du temps, ce sera l'enquête de satisfaction, ou les chiffres de l'observatoire. ”*

Evaluer pour rendre compte de l'activité :

C'est le cas pour les fiches action, qui sont surtout évaluées, non pas en termes d'impact, mais en fonction de leur réalisation. Ainsi, les fiches créatrices de coopération, sont évaluées en “ nombre de réunions réalisées ” :

“ C'est vrai que, sur le qualitatif, j'ai plutôt visé sur le type de projet. (...) L'évaluation : sur le type de projet, voir le nombre de projets différents qu'on a pu avoir au cours de l'année ; ça pourra être un indicateur de variété de projets. A la limite, ce sera, dans l'évaluation, tel projet avec tel aspect pédagogique. J'avais mis : type de projet (déterminer les apports pédagogiques). ” (extrait d'entretien avec le coordonnateur du CLS). Pour les fiches indiquant des actions précises, on regarde la réalisation ou non de l'action (exemple : *“ le rallye citoyen n'a pas eu lieu ... ”*). Pour les fiches d'intention générale, on cite les actions entreprises qui vont dans le sens de cette action (comme la prévention par le sport et les loisirs éducatifs, où l'on décrit les rencontres sportives organisées).

Evaluer pour “ sensibiliser ”, pour “ motiver ” :

C'est un des rôles, nous semble-t-il, de l'observatoire de la délinquance :

“ L'outil pourrait permettre un suivi, sur la ville, avec d'autres chiffres que ceux de la police. Cela pourrait permettre de sensibiliser l'ensemble des partenaires ”. (le coordonnateur du CLS)

Evaluer pour affiner le fonctionnement du système d'acteurs :

L'évaluation permet aussi d'affiner le fonctionnement du système d'acteurs pris dans l'action collective :

“ Alors, au niveau de la gare aussi, on ne faisait pas entendre notre voix, et on n'avait pas d'éléments aussi là-dessus. Maintenant, comme on a un observatoire, et la police et les ALMS vont nous alimenter sur ce qui se passe réellement dans la gare, eh bien on pourra aller à la commission gare, en défendant réellement notre point de vue, en disant, voilà, à la gare de Grigny, on a tel nombre d'événements sur la gare, donc on a besoin de vos effectifs à tel endroit, à telles heures etc. ” (le coordonnateur du CLS)

L'évaluation et le territoire

Rendre compte aux habitants conduit à mettre en évidence des échelles territoriales d'évaluation de l'insécurité. Les conseils de voisinage sont par exemple un lieu où l'on évalue le "ressenti" des habitants concernant un territoire. L'observatoire de la délinquance cartographie l'insécurité à l'échelle de différents lieux, de manière très précise, rue par rue, place par place... : *"L'intérêt de la cartographie, c'est ça, c'est d'avoir, en temps réel, les points chauds de Grigny, pour pouvoir disposer d'une équipe en temps réel sur des besoins quotidiens"*.

Mais on peut se poser la question de la taille pertinente de l'échelle territoriale concernant l'évaluation de l'insécurité : les problèmes peuvent en effet se déplacer géographiquement. C'est le cas par exemple des squats de hall : *"les problèmes de squats de hall : on peut les déplacer."* (un médiateur)

Comment mesurer les retombées des actions entreprises ? Mais aussi à quelle échelle évaluer ces actions ? Sur le volet de l'évaluation, se sont là des questions qui nous semblent importantes.

IV – Le CLS et la difficile co-production avec le destinataire : les habitants

Les habitants semblent être des acteurs incontournables, bien qu'en France ils ne soient pas considérés comme de véritables partenaires. Pourtant, la nature "locale" du contrat local de sécurité conduit implicitement les dispositifs à se rapprocher des habitants et à rechercher leur soutien et leur implication.

A Grigny, les habitants sont directement présents dans des instances qui leur sont spécifiquement consacrées, les conseils de voisinage, qui ont pour mandat de recueillir leur parole. De fait, les sujets évoqués lors des conseils de voisinage portent beaucoup sur les problèmes d'insécurité et d'incivilités.

D'autres structures existent (le Comité consultatif des habitants lié au grand projet de ville par exemple, le numéro vert des médiateurs...). Quant au CLS, il réunit des acteurs que l'on peut considérer comme agissant en tant que représentants des citoyens, selon leurs différents rôles :

habitants en tant que locataires (bailleur), propriétaires (commission sécurité de la copropriété de Grigny 2), écoliers, collégiens (Education nationale)... Les problèmes sont évoqués, discutés, mis en forme de manière collective. A travers cette mise en forme des problèmes, il nous semble que le CLS joue un rôle d'intermédiaire entre les habitants et les acteurs en charge de la gestion des actions de prévention et de sécurité. Les habitants sont en revanche, sur la période 2000-2003, très peu mentionnés comme partenaires directs. Ils apparaissent à travers leurs représentants : ceux de la commission sécurité sur le quartier de Grigny 2, ou les médiateurs, qui suivent les conseils de voisinage, et répercutent également la parole des habitants.

IV – 1. Les conseils de voisinage : les difficultés de l'accès aux habitants, usure et utopie

Mais l'accès aux habitants par le biais des conseils de voisinage connaît des limites certaines. Ainsi, un médiateur explique que les personnes qui les contactent sont plutôt des personnes dite "européennes" : *" Les personnes, ce sont souvent plutôt des européens. Ils se plaignent de conflits de voisinage, de bruit... C'est souvent une famille européenne qui se plaint d'une famille étrangère. "* Le cas inverse se présente rarement : *" je n'ai pas eu de cas depuis que je suis médiateur. (...) On touche aussi nous les personnes qui arrivent à s'exprimer. "* (un médiateur)

Certains conseils de voisinage réunissent beaucoup plus de monde que d'autres. Une des explications réside dans l'usure, dans la déception des habitants vis-à-vis des institutions. Les réalisations sont en effet parfois imperceptibles pour certains, comme l'explique monsieur L. :

" Pour les actions : vous avez vu, on a écrit à Monsieur le Préfet, Monsieur le député, le commissaire de police et autre, et à chaque fois, on a eu des réponses. Il y a eu des actions positives même si les gens ne les ont pas perçues directement. Ils ne le savent pas, moi je le sais, mais ils ne le savent pas. Mais vraiment il y a eu des fruits. Je ne peux pas dire que j'ai travaillé, et l'équipe avec qui j'ai travaillé, pour rien. Non, c'est pour cela que je continue. "

A ces phénomènes **d'usure**, s'ajoute **l'utopie** de croire que les conseils de voisinage permettraient l'accès de tous les habitants. Le caractère quelque peu officiel de l'instance (il s'agit d'un dispositif municipal), les formes d'expression (orales, en français évidemment), et la publicisation des problèmes, s'ils permettent justement l'accès aux institutions et l'expression directe des problèmes, créent aussi des difficultés d'accès pour certaines populations de la ville :

" Le problème sur tous les conseils de voisinage, c'est qu'il est difficile de toucher les communautés étrangères. Beaucoup ne savent pas lire. (...) En plus, elles se font, excusez-moi

l'expression, un peu " assassiner " : " c'est vos enfants qui font le boxon ! " (un responsable d'un conseil de voisinage).

" Les gens qui arrivent maintenant, ce ne sont pas des gens français. Ce sont des gens d'autres communautés qui arrivent là et qui sont un peu perdus. Ils ne savent pas à qui s'adresser, que faire. Alors on leur parle de conseils de voisinage. C'est quelque chose qui est complètement irréal. " Pourquoi je vais aller de 18h30 à 20h30 discuter avec des gens dont je ne comprends pas la langue d'ailleurs ? Pour quoi faire ? " Donc ils ne se sentent pas investis, et nous on a du mal à les investir. " (une médiatrice)

IV – 2. Le CLS et la mobilisation des habitants

Le CLS, quant à lui, s'appuie sur différentes formes de participation des habitants que l'on pourrait décrire selon un *continuum*. La participation peut concerner la transmission d'informations, de manière très simple (ceux qui téléphonent, qui écrivent) ou plus élaborée (ceux qui participent aux instances, qui vont voir, ou encore ceux qui acceptent d'être " personne référente " pour les conseils de voisinage et qui participent à la définition des thématiques). Mais elle peut aussi aller au-delà de l'information, c'est-à-dire se traduire par des actions plus ou moins partagées entre des structures liées au CLS et des habitants. Ainsi, pour certaines actions des habitants, comme celles concernant la mobilisation face aux rodéos à motos, les services municipaux apportent leur appui logistique en faisant mention dans les comptes-rendus des conseils de voisinage et en procurant une salle de réunion aux habitants. Il s'agit de mettre en valeur l'action des habitants et de leur fournir les ressources matérielles nécessaires. Comme nous l'avons montré, le CLS cherche aussi progressivement à s'appuyer sur des acteurs clés parmi les habitants : c'est le cas du Conseil de sages qui pourrait être créé à l'initiative de monsieur L. C'est aussi l'objectif du travail avec les associations dites communautaires :

" C'est pour ça qu'on diversifie aussi la présence sur le secteur, avec des types de réunions, on associe les associations communautaires dans un but bien précis, parce qu'on savait très bien que c'était un public qu'on ne touchait pas dans les réunions classiques organisées par la municipalité. Il y avait toute une frange de la population qui n'était pas touchée. Donc on s'est dit : on va les obliger à venir, autant le faire à notre guise, et cela a été de les engager dans des projets communs. Déjà, mener des projets ensemble pour ensuite pouvoir, dans les lieux démocratiques locaux, avoir leur présence. " (le coordonnateur du CLS)

La réflexion sur les nouvelles fiches action témoigne aussi de cette volonté de s'appuyer sur les habitants, et d'aller à la rencontre de publics que l'on a du mal à toucher :

" On part d'un constat, c'est qu'on a des enfants de 6-12 ans qui errent dans Grigny 2 et qui n'ont pas d'activités pendant les vacances. Pourtant, il y a des dispositifs qui existent, il y a pas mal d'animations qui existent, mais dans les maisons de quartier. Sauf que nous, on s'est aperçu que, au niveau de ces animations, les enfants ne les fréquentaient pas soit parce qu'ils ne les connaissaient pas, soit parce qu'ils ne se déplaçaient pas eux-mêmes vers les structures, soit parce que leurs parents ne les accompagnaient pas... Donc ce qu'on va faire, c'est que

nous allons mettre en place des personnes qui iront dans les quartiers, et qui iront chercher les enfants et qui les accompagneront vers les animations, comme l'informatique, le jardinage, la couture... Or il y a un certain nombre d'animations pour lesquelles on a déjà des bras, mais pour certaines, on manque d'encadrants. Donc du coup, cela va permettre d'imbriquer une autre action : l'échange inter-générationnel. Je vais travailler avec le service des retraités pour avoir des gens du 3e âge qui vont encadrer les jeunes dans des activités de jardinage, de couture... Pour le coup, cela va emboîter une autre finalité, qui est de créer du lien inter-générationnel. On a constaté aussi que les anciens avaient peur des jeunes, et que beaucoup de jeunes primo-arrivants, etc., n'avaient jamais connu leurs grands-parents. Nous allons tenter d'entamer une démarche éducative ” (le coordonnateur du CLS).

Ce travail sur l'intergénérationnel permettra une mobilisation des habitants, sur des objets que l'on peut qualifier d'intermédiaires, au sens où ils portent de manière indirecte sur les questions de sécurité et d'incivilités, et permettent de mobiliser les habitants.

Conclusion

Un grand nombre de dispositifs, une profusion d'initiatives et d'actions caractérisent la prise en charge de la sécurité sur la ville de Grigny. La recherche d'une articulation efficace entre tous ces dispositifs, actions et initiatives se poursuit. Des phénomènes d'**apprentissage** sont repérables et le CLS commence à se solidifier et à se stabiliser. Mais les problèmes sont loin d'être réglés, et l'usure, la déception, la lassitude, le sentiment d'abandon voisinent avec l'enthousiasme, la volonté de faire et l'optimisme. La question des formes possibles de participation des habitants semble tout à fait cruciale au vu des caractéristiques de cette commune, dans laquelle les acteurs publics, conscients des limites de leur action, cherchent à se rapprocher des besoins des habitants et à encourager les initiatives locales. Nous y reviendrons plus loin (dans la partie 3).

On voit ainsi se développer à Grigny **des formes intermédiaires d'action entre l'Etat et la société civile qui fonctionnent jusqu'à un certain point**. Ces conjugaisons d'actions publiques et privées se révèlent autour de **territoires**, comme en témoigne un certain nombre d'initiatives : la prise en main des questions d'insécurité et d'incivilités par la copropriété de Grigny 2, les actions dans lesquelles on sollicite la participation des habitants, autour d'**activités** comme la médiation (le médiateur va chez l'habitant mais cherche aussi à le faire venir dans les locaux municipaux), autour d'**initiatives** comme “ Les immeubles en fêtes ”.

Jusqu'à maintenant, nous avons, à travers l'analyse du CLS et des différents dispositifs qui ont été mis en place par la municipalité pour sécuriser la ville et améliorer la qualité de vie

dans les quartiers, raisonné au niveau du territoire communal dans son ensemble. Cela nous a permis de dresser un panorama des différents dispositifs existants et des initiatives prises par les différents acteurs (publics comme privés). Nous allons maintenant changer d'échelle en fixant l'objectif sur le cas du quartier de Grigny 2. Nous allons tout d'abord étudier les actions entreprises par les responsables de la copropriété (chapitre 2). Ensuite, nous affinerons nos analyses en changeant de poste d'observation puisque nous examinerons l'action des médiateurs qui opèrent sur Grigny 2 (chapitre 3). Enfin, nous nous intéresserons au cas de la gare de Grigny (qui est située sur Grigny 2) à travers l'activité des agents de médiation de la SNCF. La gare mérite, selon nous, un traitement particulier. Cela formera donc un autre chapitre (chapitre 4). Ce sera aussi l'occasion pour le lecteur de rencontrer des médiateurs d'un genre un peu différent.

CHAPITRE II

L'ACTION DE LA COPROPRIETE DE GRIGNY 2

Avant de décrire et d'étudier l'action des responsables de la copropriété, il nous faut tout d'abord présenter plus en détail le quartier de Grigny 2. Ce détour est indispensable pour avoir une vue d'ensemble du quartier et des problèmes qui se posent sur la copropriété, mais aussi pour comprendre les différentes logiques d'action que nous allons analyser dans ce chapitre (celle des responsables de la copropriété) et dans ceux qui vont suivre (celle des médiateurs de la ville, celle des agents de médiation de la gare). Dans un premier temps, nous allons présenter le quartier et les forces qui poussent à son "éclatement". Puis, dans un second temps, nous verrons comment la copropriété agit pour sécuriser le quartier et lutter contre les incivilités.

I – Grigny 2 : un quartier "éclaté" ?

I –1. Des processus de fragmentation spatiaux, sociaux et ethniques

Le quartier de Grigny 2 peut apparaître éclaté à plus d'un titre. La visite des lieux et les propos de nos interlocuteurs nous ont permis d'entrevoir des processus de fragmentation qui sont à la fois spatiaux, sociaux et ethniques.

Le quartier est tout d'abord éclaté car séparé en deux quartiers d'habitat distinct : les Tuileries et les Sablons. Ces quartiers sont distincts d'un point de vue spatial et architectural. Le quartier des Tuileries (le plus petit des deux, 1000 logements) est historiquement le plus ancien. Il est constitué de petits bâtiments de cinq ou six étages bien distincts les uns des autres. Les parkings à ciel ouvert contribuent à donner au lieu une impression d'espace et d'ouverture sur l'extérieur. Le lieu est ouvert et aéré. Le quartier des Sablons (4000 logements) est constitué, quant à lui, de bâtiments beaucoup plus imposants, d'une quinzaine d'étages, souvent très rapprochés les uns des autres. Il constitue une sorte de mille-feuilles fait de plusieurs niveaux. Outre l'impression de verticalité donnée par la hauteur des bâtiments, on trouve des parkings étagés (certains sont à ciel ouvert et d'autres sont souterrains), des espaces plus ou moins ouverts et situés à différents niveaux (des lieux ouverts qui donnent sur

la rue, des lieux plus fermés et plus cloisonnés situés à un niveau supérieur, une dalle étagée...). En outre, les différents espaces s'enchevêtrent parfois les uns dans les autres, ce qui rend l'ensemble architectural très complexe. Cette impression est accentuée par le fait que ce quartier se déploie sur un terrain pentu et que les rues forment un véritable labyrinthe. Il s'agit en effet d'un lieu relativement clos puisque les entrées y sont limitées : une entrée/sortie par l'avenue des Sablons dans le haut du quartier et une petite connexion au Village par l'intermédiaire d'un chemin. Cependant, le quartier des Sablons possède de très nombreux espaces verts, extrêmement soignés, ce qui contribue à aérer le quartier. De plus, le bâti est très bien entretenu. Mais la différence entre les deux quartiers du point de vue de la conception architecturale et de l'ouverture sur l'extérieur apparaît au visiteur au premier coup d'œil.

Pour nos interlocuteurs, ces différences architecturales pèsent sur les relations sociales. En effet, plusieurs d'entre eux nous ont signalé qu'aux Tuileries la faible hauteur des bâtiments contribuait à renforcer les relations de voisinage. Le fait d'habiter dans des bâtiments à taille humaine favoriserait ainsi l'interconnaissance et romprait l'anonymat entre les habitants. A *contrario*, aux Sablons, du fait de la hauteur des bâtiments, les relations de voisinage seraient moins développées et l'anonymat plus important¹.

Il semble y avoir une répartition de la population dans les lieux en fonction des origines sociales et ethniques des habitants, les deux allant souvent de pair. Tandis que le quartier des Tuileries est composé majoritairement de copropriétaires (dont les revenus sont en moyenne plus élevés que ceux des locataires), la situation s'inverse aux Sablons puisque les locataires y sont plus nombreux. Mais là encore, il nous faut affiner la description. En effet, aux Sablons, on constate d'importantes disparités selon les zones. On peut ainsi différencier deux extrêmes : la zone d'habitat des lacs, et celle de Surcouf. La première est située en contrebas de Grigny 2, à proximité des lacs et est séparée des autres bâtiments par un grand espace vert². On trouve également quelques pavillons. Ceux-ci marquent une rupture visuelle dans le paysage architectural. Les bâtiments des lacs sont constitués par une majorité de grands appartements (de cinq pièces) occupés par des copropriétaires. Les balcons sont très fleuris, ce

1 Bien évidemment, il faudrait nuancer ces propos en fonction des zones qui composent ces deux quartiers d'habitat. Il ne s'agit là que de propos très généraux qui mériteraient d'être affinés.

2 Les responsables de la copropriété ont réussi à faire en sorte de préserver cette zone et ont repoussé plusieurs projets immobiliers.

qui donne au lieu un charme indéniable. Selon les médiateurs, les lieux ne sont que très rarement dégradés³ et les personnes françaises “ de souche ” y sont majoritaires. *A contrario*, à Surcouf, la plupart des appartements sont des studios occupés par des locataires d’origine étrangère. Les lieux sont “ fermés ”, aussi bien au niveau du “ bas Surcouf ” (des impasses) qu’au niveau du “ haut Surcouf ” (espace clos constitué par une dalle). Cette zone est décrite comme un lieu à problèmes par tous les interlocuteurs que nous avons rencontrés. Les dégradations sont plus importantes dans ce lieu et les balcons sont moins bien aménagés (accumulation d’objets, les fleurs y sont plus rares...). Différentes nationalités y cohabitent, parfois difficilement semble-t-il. Les phénomènes de regroupement communautaire semblent plus importants qu’ailleurs de même que la sous-location et la sur-occupation des logements. Les disparités entre zones sont donc lisibles d’un point de vue spatial, mais aussi d’un point de vue social et ethnique.

I – 2. La question communautaire

Si l’on suit les propos de nos interlocuteurs sur la “ question communautaire ”, on peut identifier des forces qui poussent à “ l’écclatement ” du quartier de Grigny 2. Quasiment tous se sont exprimés spontanément sur ce thème et nous ont fait part de leurs inquiétudes. Ce qu’ils dénoncent vigoureusement c’est la tendance actuelle au repli des communautés ethniques et/ou religieuses sur elles-mêmes, l’absence d’un véritable dialogue intercommunautaire, et le manque de coordination entre les associations communautaires.

C’est ce qu’exprime, un habitant du quartier :

“ (...) il y a beaucoup d’africains, la majorité des maliens, beaucoup de maghrébins, maintenant de plus en plus de pakistanais, d’hindous. Il y a une multitude d’associations qui essaient de s’occuper de tout cela, mais il n’y a pas de coordination. Et ça aussi, ce que l’on voudrait obtenir, c’est une coordination entre toutes les associations. Alors on va essayer. J’ai parlé à quelques responsables d’associations. Certains sont d’accord, d’autres vont réfléchir pour voir. Parce que, les associations sont là, je serais méchant, mais certaines associations sont là uniquement pour faire valoir, je n’aime pas le mot, mais je dirais leur “ ethnie ”, le mot est sorti. Parce que les associations hindoues, pakistanaises, musulmanes, etc., cela nous renvoie à quoi ? Je ne suis pas d’accord pour ce système, moi je voudrais que toutes les associations soient liées par quelque chose, pour le bien de la ville (...) ”.

Le Responsable du centre social fait, quant à lui, l’hypothèse d’un repli communautaire et dénonce le manque de mixité au niveau du quartier :

3 Nous y reviendrons ultérieurement quand nous aborderons la thématique de l’insécurité.

“ Il y a je crois 155 ou 165 associations sur la ville. Mais en fait, on se rend vite compte que... Alors on peut se dire que c'est de la richesse, de la diversité, etc. Mais ça montre aussi qu'il n'y a pas beaucoup de cohésion. On a trois associations comoriennes, trois associations zaïroises, etc. Il y a quelque chose qui ne va pas, là-dedans. Pour moi, je le vois plus comme une situation d'éclatement. Alors après, quand on regarde les champs d'intervention, ce sont plus des associations culturelles. Mais on peut se demander si ce sont des échanges interculturels ou du repli communautaire ? Mon hypothèse est que c'est plus communautaire, car je ne vois pas de volonté de faire de la mixité (...) ”.

Un des médiateurs s'exprime de manière plus virulente et plus passionnée sur cette question :

“ Les gens restent entre eux. Ils veulent être avec des gens qui pensent comme eux, et ils ne veulent pas entendre autre chose. Et ça c'est valable pour n'importe quelle population (...). C'est du communautarisme et ça c'est vraiment grave ! ”.

Un responsable de la copropriété évoque, de manière plus posée, la question communautaire en termes de structuration :

“ C'est vrai qu'il y a des mécanismes de structure de communauté. Tout d'abord, vous avez des structurations à travers la religion et une stratification au niveau de l'Islam par exemple. La prédominance de l'Islam, c'est un point qui entraîne une certaine dérive. Il faut pas se faire d'illusions. L'action sur l'échec scolaire, sur l'aide aux devoirs, sur le dialogue dans les halls... En fait il y a peu de gens qui le font. Donc cela permet d'avoir une pénétration. Et le problème c'est que quand on parle de mécanismes de prévention, et bien les mécanismes de prévention n'existent pas. Tout ce qui est fait c'est de la prévention à la rechute. Alors à partir du moment où vous avez une structure qui se veut a-politique, a-culturelle... ça peut-être les témoins de Jéhova (...). Eux aussi gagnent du terrain. Après, il y a la strate communautaire classique. C'est-à-dire des maliens par exemple, des gens qui ont toujours été des nomades, et qui ont cette tendance à se retrouver dans le cadre de la communauté. Ils ont tendance à vivre entre eux. Même s'ils ont des appartements séparés, vous avez des appartements qui servent pour le regroupement ”.

Les arrivées régulières de primo-arrivants sur Grigny 2 semblent renforcer les processus de regroupements communautaires. Ces arrivées se font parfois dans la clandestinité, ce qui alimente les squats de caves et les phénomènes de sur-occupation des logements⁴ et pose des problèmes de cohabitation, puisque ces personnes passent brutalement et sans transition d'un monde à un autre, sans qu'elles aient la possibilité de se familiariser avec les règles élémentaires de la vie en société dans laquelle elles arrivent.

C'est ce que souligne un responsable de la copropriété qui tente de rendre compte du phénomène de déracinement que vivent les primo-arrivants quand ils arrivent en France :

“ On a un défaut, que l'on a constaté depuis trop longtemps, c'est un défaut d'accueil. C'est-à-dire que vous avez des gens qui arrivent, prenons les primo-arrivants, ils viennent du Kurdistan par exemple dans des conditions difficiles. Bref, ils arrivent d'un certain milieu et ils pénètrent dans un autre univers. Ils arrivent avec leur culture sans avoir pensé à aucun

4 La population non-déclarée de Grigny serait de l'ordre de 2000 à 3000 personnes.

moment que ce qu'ils faisaient, ça ne se fait pas chez nous ! À partir de ce moment-là, il y a un gros travail à faire, d'explication, de formation (...) On ne devrait pas accueillir les gens qui n'ont pas quelques éléments qui leur donneraient quelques clés de la société dans laquelle ils arrivent. Si vous voulez quand on regarde comment arrivent les gens, qu'est-ce qui se passe ? Ils demandent un certificat d'hébergement. Ils ont une autorisation pour arriver sur le territoire avec un visa de tourisme, et ils n'en repartent pas. Il n'y a pas de contrôle après ! Pour peu qu'ils aient un enfant sur le territoire, lequel est français par les lois du sol, ils s'en fichent. On se met la main devant les yeux et on se dit : on verra ! Mais la réalité, elle est là ! C'est relativement simple à identifier. Si l'on veut que ça change, il faut s'interroger sur ce mécanisme-là ”.

Mais les attitudes des acteurs de la vie du quartier ne sont pas toujours aussi bienveillantes et distanciées. Certains mettent ainsi en avant le manque de volonté des primo-arrivants en matière d'intégration :

“ J'ai le cas d'une famille, arrivée depuis deux ans. Moi j'ai toujours dit qu'il faut parler français. Mais la maman m'a dit qu'ils ne parlaient pas français alors que ce n'est pas le cas. Ils font parfois semblant de ne pas comprendre. Il y a dans cette famille une petite qui dit juste bonjour et au revoir. L'année prochaine, elle va être scolarisée. Elle part avec un déficit important. Comment voulez-vous après qu'elle réussisse à l'école ? Les mamans, c'est pareil, elles se réunissent entre elles et ne parlent pas français. Les pakistanais avec les pakistanais, etc. (...). Ils ne veulent pas être intégrés. Ils ne veulent pas ! Même les petits, ils parlent entre eux dans leur langue d'origine, et les petits français se trouvent exclus du coup ! Est-ce que c'est de l'intégration ça ? (...) Non ! qu'ils viennent travailler, qu'ils viennent parler la langue, qu'ils soient positifs ! (...). Moi je paye des impôts et qu'est-ce que ça devient ? (...). Et puis il y a les gens qui connaissent très bien la faille du système et qui en profitent. Je ne leur jette pas la pierre, parce que chez eux ils meurent de faim. Ici, ils mangent et en plus on leur donne de l'argent. Quand il y a une faille, et bien les gens s'engouffrent dedans. C'est vrai qu'il y a la faille du manque de communication. Mais il y a aussi la faille de l'ignorance : les gens ne veulent pas s'exprimer dans la langue du pays qu'ils ont choisi ! ”.

Quelles sont les règles élémentaires de la vie en société qui sont méconnues par ces primo-arrivants ? L'extrait d'un entretien collectif effectué en la présence de deux médiateurs et d'un agent technique de la copropriété en donne un aperçu.

Un médiateur : *“ C'est vrai que je comprends qu'il y ait du racisme. A Surcouf, ce sont des gens qui ne sont pas intégrés du tout. Ils sortent directement du charter. En fait ils sortent du fin fond de Bamako où ils n'avaient pas l'électricité, et ils arrivent directement à Grigny (...). Ils arrivent, ils ne parlent pas français, ils ne connaissent pas les règles. Ils ne savent même pas comment marche l'ascenseur (...). Ils n'ont pas les règles d'hygiène qu'on a (...). Ils mettent la sono à fond et ils croient que tout le monde aime leur musique ! ”.*

Une médiatrice : *“ Les dames, elles secouent les tapis par les fenêtres, elles jettent de l'eau par les fenêtres ”.*

Un agent technique : *“ C'est vrai qu'il y a des tensions entre ces gens-là et ceux qui sont plus civilisés, il faut dire le mot ”.*

Un habitant évoque le cas d'une de ses voisines qui habite au-dessus de chez lui et qui reproduit les habitudes et les façons de faire de son pays d'origine, ce qui ne manque pas de poser problème :

“ J’ai eu un problème avec ma voisine qui habite juste au-dessus. Elle vient d’arriver du Maroc, pour le regroupement familial, son mari a réussi à la faire venir avec ses 3 enfants. Il travaille à Paris, il n’est jamais là, il vient une fois par semaine et encore. La femme est seule avec ses 3 enfants. C’est une femme qui vient d’un petit village du sud marocain, berbère (...). Elle se croit au bled, excusez le terme, elle lave son tapis et le met sur son balcon s’égoutter. Au bled, on lave son tapis, on le met sur une corde, ça coule sur le sable, au contraire. Là, ça coule sur le balcon, elle est au neuvième étage, imaginez 8 étages plus bas, vous avez un ruissellement sur tous les balcons ”.

Pour certains résidents, les comportements et agissements des primo-arrivants qui sont en décalage avec ce qu'ils considèrent être des règles élémentaires de la vie en société constituent des incivilités. Ils vont même jusqu'à se sentir “ agressés ” symboliquement par ces comportements. Tout devient alors incivilité : un regard qui va être perçu comme agressif, un tapis qui sèche sur la balustrade d'un balcon, le fait de s'habiller différemment... Ces personnes vivent alors dans une sorte de menace perpétuelle et leurs propos expriment une certaine rancœur.

C'est le cas de cette copropriétaire qui évoque le cas de sa voisine (d'origine turque) qui secoue régulièrement ses tapis contre la balustrade de son balcon :

“ On n’y arrive pas. On est allé voir les médiateurs de la ville, mais on n’y arrive pas. Mais bon en Turquie on fait comme ça. Alors je leur dis : vous n’êtes pas en Turquie ! Et c’est ça la grande incivilité de Grigny ! Ce sont les gens qui arrivent, toutes ethnies confondues, qui vous disent qu’ils n’en ont rien à faire du règlement et qu’ils font ce qu’ils veulent parce qu’ils sont chez eux. Il faut comprendre que nous investissons beaucoup d’argent et beaucoup de temps en tant que bénévoles pour que les choses marchent. Et on nous abîme notre patrimoine. Et les gens ne vous pas venir acheter sur Grigny 2 parce que les appartements sont dégradés, bousillés, et ce malgré le fait que les appartements soient très bien conçus. Donc les appartements, ils ne valent que des clopinettes. Moi j’ai des enfants et aucun des deux ne veut s’installer. Le copain de ma fille m’a dit que jamais il ne reviendrait s’installer à Grigny 2. Et mes enfants m’ont dit que quand ils revenaient à Grigny 2 c’est comme s’ils avaient une chape ! Et pourtant c’est un endroit où ils ont vécu et grandi et où ils étaient heureux. C’est vrai que nos appartement, devraient valoir beaucoup plus que le prix actuel parce qu’on est tout près du centre ville (...) ”.

On le voit, cette habitante se sent “ contaminée ” par les agissements de ces voisins qui ont d'autres habitudes que les siennes et “ agressée ” du fait que ces pratiques perdurent. Pire, elle se sent déconsidérée par ses propres enfants du fait qu'elle vit à Grigny 2. Dès lors, quelle image peut-elle avoir du quartier, voire d'elle-même ?

Les problèmes viennent aussi du fait que des gens issus d'origines différentes n'ont pas les mêmes représentations de ce qu'est la sociabilité et qu'ils ne se réfèrent pas aux mêmes univers normatifs. Les attentes d'arrière plan diffèrent. C'est le cas, par exemple, en ce qui concerne l'éducation des jeunes enfants évoquée par plusieurs interlocuteurs. Le problème concerne principalement les familles d'origine africaine, dans la mesure où les primo-arrivants d'Afrique Noire considèrent implicitement que les enfants doivent être pris en charge par l'ensemble de la communauté et pas seulement par la famille entendue au sens biologique du terme. Ce qui explique que pères et mères laissent jouer leurs jeunes enfants dans la rue, même tard le soir, sans s'inquiéter le moins du monde.

Ces situations, on s'en doute, ne font qu'attiser les tensions entre les habitants : entre les propriétaires et les locataires, entre les résidents de longue date et les primo-arrivants, entre les communautés ethniques, entre les habitants et les responsables de la copropriété... Il peut surgir de ces situations de l'incompréhension, de la rancœur, voire du racisme (que celui-ci soit ouvert ou latent). On comprend dès lors que les habitants soient tentés par " l'entre soi ", que celui-ci soit social ou communautaire (ethnique ou religieux). " L'entre soi " permet la réactivation d'un certain nombre de solidarités, la restauration de repères et de règles de vie partagées, et la consolidation des identités (que celles-ci soient sociales, ethniques ou religieuses). Pour les plus faibles et les plus démunis notamment, la communauté constitue en effet un univers dans lequel ils peuvent puiser un certain nombre de ressources qui vont les aider face aux difficultés quotidiennes. Mais dans le même temps, la communauté peut être, à bien des égards, source d'enfermement. C'est encore plus vrai pour certaines femmes qui sont assignées à demeure, dans la mesure où elles sont cantonnées à l'espace domestique et condamnées à ne fréquenter que des femmes qui subissent, elles aussi, le même sort. Plusieurs interlocuteurs ont en effet évoqué des cas de femmes qui sont en quelque sorte coupées du reste du monde. Pour elles, les barrières sont nombreuses : la langue (le français qu'elles maîtrisent mal, voire pas du tout), la culture, le poids des habitudes, des traditions, des *us* et coutumes...

I – 3. L'insécurité : un facteur d'éclatement ?

Sur le thème de l'insécurité et des incivilités, les personnes que nous avons rencontrées sont intarissables. Ce sujet est sur toutes les lèvres. C'est un point de cristallisation de toutes les rancœurs. Les habitants et les acteurs de la vie du quartier peuvent multiplier les exemples à

l'infini, à un point tel qu'il devient très difficile de cerner ce qui est source d'insécurité dans un quartier comme celui de Grigny 2. Il nous faut donc prendre le risque de construire des catégories, même si celles-ci sont fragiles. Sur la base des propos recueillis, nous proposons au lecteur une typologie en trois catégories : les incivilités, les violences urbaines, l'économie souterraine.

Les incivilités

Cette première catégorie est constituée par tous les signes, agissements et situations qui sont directement et quotidiennement perçus par les habitants et les acteurs de la vie du quartier comme entravant les relations sociales, le “ bien vivre ensemble ” et la confiance des uns envers les autres. Ces signes, agissements et situations instaurent un climat de méfiance et viendraient remettre en cause les normes qui jusque-là régissaient les bons rapports de voisinage. C'est à ce niveau-là que l'on pourrait parler d'incivilités. De quoi s'agit-il ? Donnons-en quelques exemples : les occupations de halls par des jeunes, l'absence de “ civilité ” dans les rapports sociaux (manque de respect vis-à-vis d'autrui, discourtoisie, insultes, crachats...), les tags et les salissures en tout genre (poubelles éventrées, dégradations régulières des parties communes des bâtiments, odeurs fortes...), les bruits qui viennent perturber les bonnes relations de voisinage (le fait de mettre la musique à fond dans un appartement, de parler fort, de crier, de hurler, de rouler en mobylette sans pot d'échappement...), la mécanique sauvage dans les parkings, le fait de squatter un parking, etc. On pourrait multiplier les exemples... Il s'agit des problèmes les plus apparents pour les habitants, ceux qui alimentent directement le sentiment d'insécurité et qui renforcent les processus de stigmatisation du quartier.

Ces phénomènes constituent-ils un facteur d'écclatement à l'échelle de Grigny 2 ? À bien des égards, on peut le penser, car ils renforcent considérablement les représentations négatives et les préjugés qui peuvent exister entre les différents groupes sociaux et ethniques : entre les jeunes et les anciens, entre les différents groupes ethniques, entre ceux qui sont bien intégrés socialement et ceux qui sont marginalisés ou en passe de l'être. Cela peut aboutir à différents types de “ racismes ” : un racisme envers les minorités ethniques bien sûr, mais aussi envers les jeunes, ou à l'inverse les moins jeunes, envers les exclus, ou au contraire les “ bourgeois ”... En outre, ces phénomènes sont, d'un point de vue spatial, circonscrits à certaines zones. Les zones de Surcouf et de Lavoisier concentrent ainsi toutes les difficultés. C'est là où la dégradation du bâti est la plus forte et où les rapports de voisinage semblent être

les plus tendus du fait de la cohabitation de différentes ethnies. *A contrario*, la zone des lacs semble poser beaucoup moins de problèmes. La question des squats de jeunes est révélatrice des différences entre les zones qui composent Grigny 2. Ainsi, tandis que les zones de Surcouf, de Lavoisier et des Sablons (au niveau de l'avenue des Sablons) sont des espaces régulièrement squattés par les bandes de jeunes (le 2 rue Lavoisier a fait l'objet d'un squat extrêmement important il y a deux ans et le rond point des Sablons est quotidiennement occupé par des jeunes, notamment en soirée⁵), la zone des lacs est épargnée par ces occupations de sols de la part des jeunes. Comme nous l'ont indiqué les médiateurs, la zone des lacs ne constitue pas pour les jeunes une zone stratégique dans la mesure où elle se situe dans le bas du quartier et qu'elle n'offre pas de point de vue d'ensemble, contrairement aux Sablons et à Lavoisier qui sont des lieux à partir desquels les jeunes peuvent surveiller les entrées et les sorties du quartier. Les incivilités semblent donc renforcer les processus de fragmentation spatiaux, sociaux et ethniques décrits précédemment.

Les violences urbaines

La deuxième catégorie d'incidents qui alimentent le sentiment d'insécurité est constituée par les violences urbaines. Sur Grigny 2, il s'agit principalement des émeutes. Contrairement aux incidents évoqués plus hauts et qui sont quotidiens, les émeutes sont des phénomènes sporadiques, ponctuels, limités dans le temps et dans l'espace. Elles sont principalement le fait de jeunes qui agissent en bandes, plus ou moins organisées, et qui se liguent contre les institutions, en particulier la Police. Quelle est la logique qui préside à la naissance des émeutes ? Il semblerait qu'elles émergent à la faveur d'un événement inhabituel et exceptionnel qui va marquer la vie du quartier, en particulier une partie de la population jeune (c'est-à-dire la frange la plus marginalisée, constituée d'individus qui sont pour la plupart en situation d'échec scolaire et qui se sentent rejetés par la société des adultes). Les jeunes réagissent alors sous le coup de la colère et sur le mode de l'affectif. Les émeutes urbaines semblent, avant tout, être guidées par les passions. Cela a été le cas, suite à la mort des deux jeunes de Grigny qui avaient pris la fuite en voiture et à toute allure à l'occasion d'un contrôle de Police et ont eu un accident. Dans la foulée de cet incident, dans le quartier de la Grande Borne, plusieurs abris bus ont été détruits et un bus a été brûlé. À Grigny 2, une voiture de

5 Il convient de signaler que les " éclatements " sont aussi temporels, et pas seulement spatiaux. En effet, les différences au niveau de l'ambiance du quartier entre la journée, la soirée et la nuit sont importantes. Les problèmes se posent de manière beaucoup plus aiguë en soirée et pendant la nuit. Selon les heures, les populations qui sillonnent et occupent les rues et les parties communes des immeubles changent.

Police s'est trouvée bloquée au niveau de l'avenue des Sablons par des bandes de jeunes. Selon un médiateur, qui a assisté à la scène, les tensions qui régnaient alors sur le quartier étaient extrêmes et les policiers ont été obligés de descendre de leur voiture. Ils ont alors tiré en l'air avec leur arme pour disperser la foule menaçante. On le voit, les institutions sont souvent la première cible des émeutiers. Les habitants peuvent eux aussi être des victimes directes des émeutes quand leurs voitures "crament". Quoiqu'il en soit, ils en sont les victimes, ne serait-ce que symboliquement, dans la mesure où ces phénomènes vont accentuer les représentations négatives qui pèsent sur le quartier.

Là encore, ces phénomènes nous semblent être un facteur d'éclatement de la vie du quartier, dans la mesure où ils renforcent les processus de stigmatisation du quartier, mais aussi les tensions entre groupes, notamment entre les jeunes et les moins jeunes. En outre, ils alimentent la peur et le repli sur soi.

L'économie souterraine

La troisième catégorie de problèmes est constituée par ce que certains appellent "l'économie souterraine". Des trois catégories de problèmes, ce sont bien évidemment les moins visibles et les plus difficiles à cerner. Autant les incivilités et les violences urbaines se donnent à voir dans l'espace public - c'est même en quelque sorte une de leurs raisons d'être, dans la mesure où leurs auteurs veulent se faire entendre : ils "interpellent" autrui, ils sont mus par un sentiment de révolte contre les institutions et la société... – autant les participants à l'économie souterraine entendent maintenir une certaine discrétion à propos de leurs activités. Trop de "publicité" nuirait à leur "*business*". Nous ne sommes pas en mesure de décrire ces activités illicites, mais plusieurs de nos interlocuteurs ont évoqué les problèmes liés à la drogue et au trafic de drogue (qu'il s'agisse de drogues douces ou dures). Mais il peut également s'agir de trafics en tout genre, comme le trafic de voitures volées, de matériels (vidéo, hi fi...), de vêtements, etc. Certains ont évoqué l'existence de réseaux structurés et bien organisés, c'est-à-dire avec une hiérarchie (des "petits" et des "gros"), des moyens et des ressources, une stratégie... Si ces activités ont un caractère "privé", elles sont toutefois connues de beaucoup d'habitants du quartier. Mais, la plupart des gens n'en parlent pas, à cause des représailles dont ils pourraient faire l'objet. L'économie souterraine serait plus développée à la Grande Borne qu'à Grigny 2, du fait de la présence de "vieilles" familles (au sens où elles sont implantées depuis longtemps dans le quartier), d'une population délinquante plus rodée, et de trafics plus élaborés. Ces activités contribueraient à "stabiliser" les

quartiers, les acteurs de cette économie souterraine souhaitent rester dans l'ombre. Ces activités ne sont pas nécessairement un facteur d'éclatement du quartier, dans la mesure où elles peuvent être structurantes et constituer un facteur de stabilité.

Le tableau que nous avons dressé de Grigny 2 est donc bien sombre. Si l'on s'en tenait là, on rangerait ce quartier sous la bannière des quartiers peu fréquentables, voire dangereux. Il semble en effet porter tous les stigmates des cités "sensibles" : des populations d'origines sociales et ethniques différentes qui cohabitent difficilement, une tendance au repli sur soi et aux regroupements communautaires, des inégalités sociales et économiques fortes selon les zones qui composent le quartier, une montée des incivilités, des tensions entre jeunes et moins jeunes, des violences urbaines qui ébranlent régulièrement la vie du quartier, le développement de trafics en tout genre, des habitants passifs, spectateurs et impuissants, des institutions attaquées de toute part...

Dans ce contexte, quelles sont les actions menées par les responsables de la copropriété, notamment par rapport à la lutte contre les incivilités, et quelle est la philosophie qui sous-tend leurs actions ? Nous allons voir que les modes d'organisation de la copropriété peuvent être rapprochés de celles des *Community Development Corporation* (les CDC) et analysés dans la perspective de la théorie de la "vitre brisée" (Kelling et Wilson, 1982 ; Coles et Kelling, 1996).

II – La copropriété de Grigny 2 : une *Community Development Corporation* (CDC) "à la française" ?

II – 1. Les CDC

Dans son dernier ouvrage, intitulé *Faire société, La politique de la ville aux Etats-Unis et en France* écrit en collaboration avec Catherine Mével et Anne Wyvekens, Jacques Donzelot (2003) décrit le mode de fonctionnement des *Community Development Corporations* (CDC) qui opèrent dans le secteur du logement aux Etats-Unis. Ces structures sont des entreprises privées à but non lucratif qui agissent directement sur les questions d'urbanisme et de logement (elles peuvent par exemple acheter les immeubles vacants et en assurer ensuite la gestion). Quelles sont, selon l'auteur, les caractéristiques principales de ces structures ?

Premièrement, la démarche engagée par les CDC est *bottom up*, au sens où les initiatives prises par les CDC émergent du terrain, partent du bas. Selon Donzelot, “ *Il y a toujours, au départ d’une CDC, un événement, le refus de se voir appliquer telle ou telle décision ou entreprise de la ville ou de l’Etat. Ou bien, à l’inverse, un non-événement, une absence cruelle de décision, un sentiment d’abandon d’où surgit justement, chez les habitants, la détermination d’agir par eux-mêmes, de prendre en charge directement l’avenir de leur quartier* ”.

Deuxièmement, les équipes qui composent une CDC font du *Community Building*. Il s’agit, pour les équipes en place, d’un préalable au développement du quartier, l’objectif étant d’organiser des formes positives de communautés pour stabiliser le quartier. Pour s’atteler à cette tâche, les acteurs impliqués dans les CDC vont s’efforcer de lutter sur trois fronts : celui des frictions interethniques, celui de la patrimonialisation des biens, et celui de la lutte contre l’insécurité. Il s’agit en fait de construire un voisinage. Les CDC ont donc des visées communautaires, mais les communautés qu’ils entendent créer ne sont ni ethniques, ni culturelles, ni religieuses, mais **de voisinage**. Cependant, les équipes des CDC ne rejettent pas pour autant les autres types de communautés. Elles peuvent même s’appuyer sur les régulations communautaires existantes si cela sert leur dessein. Au sein des CDC, on fait de l’*organizing* (il s’agit de réunir des habitants pour qu’ils trouvent des solutions à leurs problèmes) et du *problem solving* (il s’agit d’une technique de résolution de problèmes). En outre, et cela constitue un point important, les équipes encouragent le contrôle social communautaire, notamment dans une perspective de lutte contre l’insécurité.

Troisièmement, il s’agit de faire vivre le principe d’*empowerment*. Celui-ci peut être rapproché de ce que l’on appelle, en France, la participation des habitants à la vie des quartiers, l’idée étant d’en faire de véritables acteurs. Mais, comme le souligne Donzelot, “ *la référence à la notion d’empowerment permet de montrer comment la participation, pour être crédible, suppose un travail sur soi autant qu’un travail avec les autres* ”. Il s’agit de devenir acteur de sa vie, mais aussi de sa communauté dans la ville. Le niveau le plus élevé dans la perspective de l’*empowerment* correspond à un véritable contrôle par en bas qui suppose un accès au processus de décision et le savoir faire pour influencer ce processus. Dans la perspective des CDC, la communauté n’est donc pas enfermante. Bien au contraire, elle est une ressource pour l’individu et constitue un appui à la réussite individuelle. Dans cette

perspective, construction d'une communauté et émancipation individuelle ne sont donc pas opposées, mais apparaissent comme complémentaires.

Peut-on rapprocher la situation de la copropriété de Grigny 2 de celle des CDC ? Pour répondre à cette question, il nous faut tout d'abord revenir brièvement sur l'histoire de la constitution de la copropriété de Grigny 2.

II – 2. Bref historique de la constitution de la copropriété

L'actuel président de la copropriété nous a brossé à grands traits l'histoire de la copropriété et les actions qui ont été menées par les copropriétaires pour répondre aux différents problèmes survenus au fil du temps. Suivons son récit pour mieux comprendre l'enchaînement des événements.

Monsieur M a acheté un appartement en 1969 et est venu s'installer sur Grigny 2 (aux Tuileries) en 1971. D'une part, il souhaitait acheter plutôt que louer et, d'autre part, il y avait sur les petits bâtiments (aux Tuileries) une opération promotionnelle qui lui paraissait extrêmement intéressante. Il y avait à cette époque, nous dit-il, une très bonne ambiance au niveau du quartier. Il s'agissait d'une copropriété à taille humaine. Les jeunes couples qui venaient s'installer sur Grigny 2 avaient les mêmes attentes et entretenaient de bonnes relations. Monsieur M évoque la convivialité qui existait à cette époque dans le quartier d'habitat des Tuileries : *“ En 71, pour vous donner une idée, on faisait des farandoles dans les rues (...). Il y avait 300 personnes dans les rues ! ”*.

Cependant, dès le début, les responsables de la copropriété ont dû s'organiser pour batailler contre le promoteur immobilier. Il s'agissait d'éviter les malfaçons. Cette bataille a duré quasiment dix ans, de 1971 à 1980. En 1972, le conseil syndical principal a été créé. À cette époque Monsieur M travaille sur des problèmes exclusivement techniques liés à des contentieux avec le promoteur. En 1980, il devient président de la copropriété et fait le constat de carences en matière d'entretien du bâti dont la gestion avait été confiée au syndic. Un tournant a lieu alors : la copropriété décide de reprendre à sa charge toutes les tâches liées à l'entretien du bâti.

Monsieur M. décrit la situation dans les termes suivants :

“ On a alors décidé d’arrêter tout ça. On a considéré qu’il fallait que la réparation soit immédiate. On a embauché du personnel. On doit maintenir le patrimoine en état. Ce que les américains ont appelé la “ théorie de la vitre brisée ” (ça vient de deux sociologues américains), on l’a appliqué sans savoir qu’il y avait d’autres personnes qui avaient la même approche. Donc à partir de ce moment-là, la politique a été : le budget de fonctionnement doit couvrir toutes les réparations. Cela a été le premier acte fort. Il fallait éviter la dérive au niveau du bâti, de l’entretien (...). Imaginez que tous les jours il y ait 200 personnes qui passent sur un même trottoir et que sur ce trottoir il y ait un trou avec de la flotte. Les gens en ont marre que rien ne soit fait. C’est du détail ! Mais à partir du moment où vous travaillez le détail avec ces gens-là, vous vous rendez compte que c’est important. Ce sont des problèmes qui sont là en permanence. Vous avez toujours des gens qui disent que les charges sont trop chères, mais ce qui est gênant ce sont ceux qui disent que non seulement les charges sont trop chères mais en plus que leur trottoir n’a pas été balayé. Parce que le problème, il est là. Si vous donnez satisfaction aux gens, ils peuvent constater que c’est trop cher, mais les problèmes sont pris en compte. Et donc ça a bien marché dans les années 80 (...)”.

Que retenir de ce bref historique au regard de notre problématique ? Trois choses. Premièrement, les pouvoirs dont dispose la copropriété sont moins étendus que dans le cas des CDC. En effet, la copropriété ne peut pas jouer le rôle d’un promoteur immobilier en rachetant des bâtiments pour mener des opérations de réhabilitation d’envergure. Sur ce point, la différence est de taille. Deuxièmement, l’action collective menée par les responsables de la copropriété est une initiative qui part d’en bas, comme dans le cas de la constitution des CDC. Ainsi, devant les problèmes rencontrés sur le terrain, les copropriétaires ont ressenti la nécessité de s’organiser pour contrer le promoteur immobilier. En 1980, ils ont encore renforcé leur capacité d’action, dans la mesure où ils ont décidé de prendre eux-mêmes en charge l’entretien du bâti. Ils se sont ainsi progressivement professionnalisés, jusqu’à devenir de véritables “ patrons ” du territoire. Troisièmement, leur action nous semble correspondre à la volonté de créer une “ **communauté** ” de copropriétaires pour gérer efficacement les problèmes et reprendre le contrôle de la situation. Au fil du temps, ils sont ainsi devenus, pour les pouvoirs publics et les différentes institutions, des interlocuteurs incontournables. Ceci est d’autant plus vrai qu’ils savent jouer habilement de leurs réseaux. L’actuel président est aussi un élu communal et un autre responsable de la copropriété, responsable de la commission de sécurité de Grigny 2, est par ailleurs un ancien fonctionnaire de Police, ce qui lui permet d’avoir des relations privilégiées avec cette institution.

Le parallèle entre la copropriété de Grigny 2 et les CDC américaines nous semble d’autant plus plausible que les responsables de la copropriété ont pris en charge à bras le corps les problèmes d’insécurité, et ce dans une perspective inspirée de la théorie de la “ vitre brisée ”.

II – 3. La stratégie de la copropriété en matière de lutte contre l’insécurité

La stratégie de la copropriété en matière de lutte contre l’insécurité nous semble reposer sur trois principes qui sont très liés les uns aux autres. Il s’agit d’agir sur le bâti dans une logique de prévention situationnelle (premier principe), de favoriser l’émergence de contrôles sociaux “ communautaires ” ou de renforcer ceux qui existent (deuxième principe), d’instaurer des règles et de les faire vivre (troisième principe).

Agir sur le bâti dans une logique de prévention situationnelle

C’est l’un des pivots de l’action de la copropriété, mais aussi de la théorie de la “ vitre brisée ”. De quoi s’agit-il ? Il s’agit de maintenir les lieux en état en vue d’éviter une situation de dérive qui se traduirait par une dégradation du bâti et une augmentation du sentiment d’insécurité à l’échelle du quartier⁶.

En la matière, les responsables de la copropriété se posent en véritables “ garants des lieux ” (Roché, 2002). Il s’agit d’être réactif par rapport aux événements, c’est-à-dire repérer très rapidement les dégradations commises (tags, portes abîmées, espaces verts souillés, poubelles éventrées, ampoules grillées, etc.) pour engager, dans la foulée, les réparations qui s’imposent (principe de réactivité). Cette tâche demande de la volonté et de l’obstination (c’est un travail de Sisyphe, la tâche est quotidienne), mais également des moyens à la hauteur de l’enjeu. Pour ce faire, la copropriété dispose d’une équipe d’une dizaine de personnes qui sont chargées, sous l’autorité d’un responsable, de maintenir les lieux en état (au niveau des parties communes des immeubles, des espaces verts, des parkings...). La copropriété fait également appel à des entreprises sous-traitantes pour la réalisation d’un certain nombre de tâches (notamment pour des travaux plus spécialisés). En outre, les gardiens (17 couples de gardiens) ont un rôle important à jouer en la matière, dans la mesure où ils sont responsables du bon entretien des lieux dont ils ont la charge. Ils sont en effet tenus de signaler les signes de dégradation, d’intervenir eux-mêmes si nécessaire, d’entretenir les massifs de fleurs à l’entrée des bâtiments... L’action menée par les agents en charge de l’entretien semble porter ses fruits, ce qui fait du quartier un endroit agréable puisqu’il n’y a pas de signes apparents de

⁶ Pour les théoriciens de la “ vitre brisée ”, l’absence d’attention au contexte, le relâchement de l’exigence quant à sa tenue (des lieux dégradés...), fait le lit de la délinquance. “ *Qu’une seule vitre brisée le reste et c’est un*

dégradation. Les responsables de la copropriété sont particulièrement fiers de cette situation, notamment du fait qu'il n'y ait plus de tags. Mais rappelons-le, il s'agit là d'un travail de tous les instants qui nécessite obstination et ingéniosité comme le souligne un responsable de la copropriété :

“ Mais c'est vrai que nos jeunes, eux aussi, travaillent pour casser tous les jours ! Les portes, par exemple, avant on avait des codes. Maintenant, ce sont des clés magnétiques. Ce ne sont plus des serrures, ce sont des aimants. Tout ça parce qu'ils arrivaient à ouvrir les portes. Alors, il faut être constamment en train de les contrer ”.

Parfois, un véritable jeu du chat et de la souris s'engage entre les jeunes taggueurs et les agents chargés de nettoyer les tags :

Ch : “ Et quand il y a des tags c'est plutôt dans les parkings ou c'est plutôt à l'extérieur ? ”.

T : “ Non c'est aussi à l'extérieur. Ah ils ne se gênent pas. S'ils ont envie de tagger, ils ne nous demandent pas l'autorisation de tagguer ! ”.

Ch : “ Et est-ce qu'ils tagguent à des endroits où il est difficile d'enlever les tags ? ”.

T : “ Oui ça arrive, mais on les enlève, avec une échelle s'il le faut. On fait le nécessaire. Le nécessaire est fait ! ”.

En quoi cette action sur le bâti est-elle couplée avec une logique de prévention situationnelle ? Tout simplement du fait que les actions menées sont un facteur de stabilisation du quartier et qu'elles s'inscrivent dans une logique de prévention des dégradations. Etre réactif face aux événements et réparer dans l'instant est un signe donné aux auteurs de troubles comme quoi il y a un “ patron ” du territoire, un garant des lieux qui prend en charge les problèmes et qui engage les actions qui s'imposent. Les responsables de la copropriété estiment d'ailleurs que, dans bien des cas, les auteurs de troubles (notamment ceux qui tagguent) finissent par se décourager. L'action de la copropriété n'est donc pas que réparatrice mais aussi préventive.

Un pas de plus dans cette perspective de prévention situationnelle, consiste à se donner les moyens techniques d'assurer une surveillance efficace des lieux pour contrôler les agissements des auteurs de troubles et des délinquants, et pour décourager les actions délictueuses. La mise en place d'un système de vidéo surveillance s'inscrit dans cette logique. À certains endroits, des caméras sont disposées sur les lampadaires et les toits pour surveiller les parties communes extérieures (et non pas les appartements et les entrées d'immeubles), le système étant géré par une entreprise spécialisée dans la sécurité située au Nord de Paris. La copropriété vient récemment de voter au sein de son conseil syndical principal l'extension de

signal qu'en casser d'autres sera sans conséquence ”. Du coup, cela génère un effondrement des contrôles sociaux, un repli sur la sphère privée (fuite sur place, ou fuite des habitants par leur désertion du quartier).

ce système de surveillance par caméras à d'autres zones. Mais agir sur les lieux c'est aussi par exemple faire pression pour que certains commerces qui ouvrent tard le soir et qui commercialisent de l'alcool ferment. L'objectif est d'éviter de créer des situations susceptibles de provoquer des troubles, des tensions et des altercations de manière à créer un environnement qui donne peu de prises aux actes délictueux et aux dégradations en tout genre.

Renforcer les contrôles sociaux “ communautaires ”

C'est le deuxième pivot de l'action menée par la copropriété en matière de lutte contre l'insécurité. L'objectif est d'enrayer la délinquance et la spirale des incivilités en encadrant au maximum les agissements des auteurs de troubles. Pour ce faire, il s'agit de créer ou de **recréer des contrôles sociaux “ communautaires ”**. L'idée de départ est de rompre l'anonymat des uns envers les autres et de renforcer les systèmes de surveillance informels. Les responsables de la copropriété en font un de leurs axes prioritaires.

Le président de la copropriété a recours à l'image du village d'antan pour rendre compte de la force des liens communautaires :

“ Si vous voulez, on essaye d'intervenir le plus tôt possible. C'est-à-dire qu'un môme, il ne commence pas par faire un braquage ! Il va commencer par faire du tag et par faire des petites conneries. Si l'on arrive à l'identifier à ce moment-là, c'est-à-dire par la présence et par l'action, il ne va pas aller plus loin. Vous savez dans les villages, quand la mémé elle disait “ le môme machin il est train de faire ça ! ” et bien tout le monde le savait dans le village. Il ne faisait plus de connerie. Et les gendarmes intervenaient le cas échéant. Le môme était tout de suite encadré. Le problème ici, dans les grands ensembles, c'est l'anonymat ! (...). L'autre jour il y en a un qui venait de faire un tag, et je le vois de loin mais il se sauve quand il me voit. Je l'ai appelé dans la rue, par son nom. Je lui ai demandé de venir. Il est venu et il m'a dit que ce n'était pas lui, mais ça ne fait rien. C'était terminé. À chaque fois, le gros problème, c'est de rompre l'anonymat ”.

Un autre responsable évoque une situation similaire :

“ (...) Et comme je traîne beaucoup, donc je les connais par leur nom les jeunes. Alors ça, c'est très important. Quand vous les rencontrez et que vous dites : “ Et dis, fils machin ? ”. “ Comment tu connais mon nom toi ? ”. “ Et oui je te connais ”. Et à partir du moment où il est identifié, c'est fini. Là je vois, la bande qu'on a sur(...) en ce moment, j'en ai quatre ou cinq qui sont identifiés, et des fois je m'arrête et je vais leur serrer la main. Ils me disent bonjour et me demandent si ça va. Pas de problème. Par contre c'est vrai que j'ai eu trois ou quatre coups de pompes dans ma portière arrière. Mais ça, ce sont des petits jeunes qui arrivent ! ”.

Mais pour que l'action des responsables de la copropriété porte ses fruits, il est nécessaire **d'impliquer au maximum les habitants** du quartier en vue de recueillir des informations sur les auteurs de troubles ou les délinquants potentiels. Les informations détenues par les habitants pourront alors remonter au niveau de la copropriété, ou directement à la Police si cela s'avère nécessaire. Parfois les habitants (sous couvert d'anonymat) n'hésitent pas à appeler la Police pour faire "tomber" des délinquants. Le président de la copropriété évoque une situation de ce type :

" Il y avait eu un vol d'une caméra de télé dans le coin, et ils sont partis avec la caméra dans Grigny 2. Et là, ce sont les habitants qui ont appelé la Police pour dire où ils étaient ! ".

Même si les responsables de la copropriété se heurtent souvent au mutisme et à la peur des habitants (des attitudes et réactions qui entraînent un repli sur soi et qui renforcent la tendance à l'éclatement du quartier), il n'en demeure pas moins qu'ils disposent d'un véritable réseau sur lequel ils peuvent s'appuyer pour recueillir des informations. Celui-ci est constitué par des habitants particulièrement moteurs et les gardiens (des personnes ressources).

Le passage suivant met en évidence l'importance de ce réseau dans la lutte contre l'insécurité :

M : " (...) Les tags on va finir par savoir qui c'est, parce que ce sont toujours les mêmes ! ".

T : " C'est une signature un tag ! ".

M : " Il y a un moment où les gardiens, plus quelques observations au moment où ça se passe, etc., on finit par savoir. Parfois, on identifie l'individu et on se le prend entre quatre yeux et on lui dit qu'il faut qu'il arrête sinon cela va mal se passer. Souvent il dit que c'était pas lui, et puis après on n'en entend plus parler (...). Vous savez le problème des tags, ce n'est pas seulement une signature. C'est un mécanisme de bandes et de domination de territoires. Le problème c'est qu'ils ne le marquent pas longtemps. Avec les gardiens on a des postes d'observation et avec beaucoup de copropriétaires on a un complément d'observations ".

Mais le maillage créé par les responsables de la copropriété ne s'arrête pas là. Il s'étend à d'autres acteurs, en particulier aux institutions : à la Police, aux Renseignements Généraux, à la Mairie, à la Préfecture... Il existe donc une véritable **chaîne de l'information**, qui part des habitants ou des gardiens et qui remonte in fine vers les institutions compétentes. Les relations avec la Police sont notamment décrites par les responsables de la copropriété comme excellentes et basées sur une véritable coopération, notamment en ce qui concerne le partage

7 Il faut préciser d'emblée que les communautés dont on va parler ne sont ni ethniques, ni culturelles, ni religieuses. En aucune manière, il ne s'agit de renforcer les "communautarismes" ethnique, religieux ou culturel. Il s'agit plutôt de créer des communautés de résidents ou de voisinage.

d'informations. C'est ce que souligne Monsieur T qui est en charge des questions de sécurité au niveau de la copropriété :

T : “ Je suis en contact permanent avec la Police. Dès qu'il y a un problème, les gardiens m'appellent. En fait, tout passe par moi. Les problèmes sont centralisés par moi, et je dispatche après. Et on traite le problème le jour même ou le lendemain ”.

DC : “ Ça veut dire qu'il y a une très bonne collaboration avec la Police ? ”.

T : “ Ah oui et depuis des années. Moi je suis un ancien de la maison. Donc ça m'a facilité l'entrée dans les commissariats, Juvisy et ici. Il y a une complicité. Si on a besoin de quelque chose ça marche, mais c'est mutuel. Quand la police a besoin de quelque chose, ils appellent ”.

Le passage suivant met également en lumière l'importance du “ bon ” maillage si l'on veut être efficace dans la lutte contre l'insécurité :

M : “ Si on veut que les gardiens jouent leur rôle, il faut que la Police considère les gardiens comme des auxiliaires, c'est-à-dire que la remontée d'informations est une chaîne complète et c'est une chaîne qui doit être exploitée. C'est-à-dire aussi que quand un gardien a été agressé, il faut au minimum que l'agresseur soit convoqué. S'il n'est pas convoqué, cela ne sert à rien. Quand on commence à tirer les oreilles au gars, ça change ! ”.

T : “ En fin de compte, les gardiens sont un peu considérés comme des auxiliaires de Police et lorsqu'un gardien est agressé et si on arrête l'agresseur, il y a comparution immédiate, et ils sont déférés à Fleury en peu de temps ”.

M : “ C'est vraiment la seule solution. La réactivité face aux événements premièrement. Et la puissance de la répression deuxièmement. Sinon ça ne sert à rien ! Et puis compte tenu du bon maillage qu'il y a ici, il n'est pas rare de voir la police nous téléphoner pour récolter des informations extrêmement précises sur un individu en particulier. Pour certains dossiers, on a donné des photos à la Police par exemple ”.

Les responsables de la copropriété sont en capacité de recueillir des informations souvent extrêmement précises, du fait de la mise en place d'un **fichier** qui répertorie des informations sur les jeunes et sur leurs agissements. Les jeunes sont ainsi “ fichés ”. Ces fiches (nominatives) sont régulièrement mises à jour. Dans certaines situations, les responsables n'hésitent pas à jouer la carte de “ l'intimidation ”. Il s'agit alors de rompre l'anonymat et de brandir la menace.

M : “ Un autre exemple simple pour vous montrer comment on peut y arriver. Il y avait eu des vols de sacs à main de femmes, qui n'étaient pas sur Grigny, mais on retrouvait les sacs ici. Donc on a fait une affiche pour mettre en garde les femmes. Ils sont tellement futés, qu'ils ont enlevé l'affiche. On a donc fait une affiche en tout petit et on les a mises dans la boîte aux lettres de ceux que l'on soupçonnait. Cela a été immédiat. Il y avait 4 ou 5 jeunes qui étaient fichés (...) ”.

En outre, un système de remontée de l'information a été élaboré au niveau de la copropriété. Il s'agit de la “ **commission sécurité** ” qui réunit chaque semaine des responsables de la

copropriété et des gardiens⁸. Ensemble, ils font le point sur les incidents de la semaine écoulée. Un compte rendu décrivant précisément ces incidents est réalisé chaque semaine et envoyé systématiquement aux institutions concernées (Police, Préfecture, Mairie...).

Mais renforcer les contrôles sociaux “communautaires”, c’est avant tout interpeller et sensibiliser les habitants en vue de **créer une action collective** pour contrer directement les auteurs de troubles. Certains groupes d’habitants sont ainsi intervenus dans des cas de squats prolongés dans des halls d’immeubles. Parfois ils se mobilisent sous l’impulsion des responsables de la copropriété. Parfois ils agissent de leur propre initiative, mais toujours sous l’impulsion d’un meneur. Un responsable de la copropriété :

“ Il y a des bâtiments qui posent plus de problèmes que d’autres car il y a des personnes qui ne veulent pas bouger. Mais vous savez les problèmes de la domination d’une petite bande, dans un hall, c’est très simple, c’est un problème de rapports de forces. Quand ils sont trois dans le hall et quand il y a 50 personnes de l’immeuble qui descendent, ils vont ailleurs ! ”.

Lors d’un entretien collectif en présence de trois responsables de la copropriété :

T : “ Une fois, mon hall d’entrée était obstrué eh bien je suis descendu avec des gens de l’immeuble. C’est nous qui avons squatté le hall ! ”.

M : “ Quand vous avez un hall occupé, vous descendez à plusieurs, vous installez une table et vous vous tapez une belote, et vous verrez c’est fini ! Ils partent ”.

T : “ Une fois je suis descendu avec une balayette et une pelle, car c’était dégueulasse, et bien ils ont balayé ! ”.

Une médiatrice de la ville a évoqué, lors d’un entretien collectif, le cas d’un habitant qui a réussi à mobiliser son voisinage pour contrer un squat de hall. Écoutons son récit qui retrace le film des événements :

“ Monsieur L. habite dans un endroit assez difficile au (...). C’est juste à côté de la gare, et c’est un endroit que les jeunes ont décidé d’investir, parce que c’est juste à l’entrée de Grigny 2. Donc ils voient les entrées et les sorties, et en même temps ils ont vue sur la gare. Ils voient les gens qui arrivent de la gare. Pour eux c’est vraiment l’endroit clé. Ils ont investi le hall de Monsieur L et il y en avait vraiment beaucoup. Ils ne sont pas agressifs vis-à-vis des personnes, mais quand une dame arrive avec une poussette et qu’ils occupent le hall... Ils commandent des pizzas. Ils crachent. Ils fument. Il y avait aussi du shit qui passait, mais il n’y avait pas que du shit. Monsieur L., en tant qu’habitant, il a essayé de faire quelque chose avec les gens de son hall, c’est gênant... Donc, il est monté jusqu’en haut et il a dit : “ Voilà vous êtes embêtés par les jeunes, on va faire quelque chose. Il faut faire quelque chose. Il faut aider les services municipaux. On ne peut pas tout le temps compter sur les institutions. On doit faire quelque chose nous aussi ! ”. A ce moment-là, on parlait d’immeubles en fêtes, il y a deux ans. Les habitants ont squatté leur hall durant cette manifestation, et les jeunes en face n’étaient pas du tout contents. Cela n’a pas dégénéré parce qu’on avait encore à l’époque des socio-éducatifs qui ont discuté avec les jeunes. Mais ils disaient quand même qu’ils

⁸ De leur côté, les gardiens rédigent des comptes rendus sur lesquels ils notent les dégradations du bâti et les autres incidents.

allaient reprendre leur hall et qu'ils allaient les balancer, que c'était leur hall. En fait c'est parce qu'il y avait un trafic qui depuis a été démantelé. Il y a eu des arrestations et ils ont retrouvé des drogues dures. Quand les habitants étaient dans le hall, cela leur faisait perdre du temps et de l'argent. Mais ils n'ont pas stoppé pour autant, ils ont continué. Monsieur L a fait une délégation d'habitants, et ils sont allés voir le Procureur. Il a fait venir le Préfet à la Maison de Quartier pour qu'il puisse parler aux habitants. En fait maintenant, les jeunes se sont dit qu'il y avait peut-être un endroit un peu plus calme que ce hall parce que... Monsieur L. a été très loin, tout en restant ouvert et tolérant vis-à-vis des jeunes. C'est pas comme Monsieur C. par exemple qui vote FN : " Ah ben les jeunes ils seraient peut-être mieux dans leur pays vous voyez ? ". Quand on entend des réflexions comme ça, on a tout de suite compris quoi ! Monsieur L. a vécu là-bas. Il comprend, mais il y a des choses qu'il n'accepte pas, notamment la dégradation dans les halls. Il n'arrive pas à comprendre. Pour lui, la chose numéro un, c'est " respecte toi, respecte tes amis, respecte tes voisins ! ". Quand il voit ça c'est pas possible quoi ! " Ils ne nous respectent pas. Ils nous crachent sur les chaussures quand on passe ". Cela le fait bouillir. Il aimerait leur expliquer des choses qui se sont perdues au fil des chemins (...) "

La stratégie consiste donc à former des communautés de voisinage, à enrôler un maximum de résidents face à un événement, à organiser une action collective en occupant l'espace et en instaurant un rapport de forces avec les jeunes squatters. L'objectif des habitants est alors de se réapproprier le " territoire ". Mais selon les cas, les communautés de voisinage sont plus ou moins consistantes et les relations qui lient les résidents entre eux plus ou moins fortes. De plus, dans bien des situations, c'est l'individualisme et la non-action qui prévalent. Dans certains cas, la violence verbale des résidents envers les jeunes ne fait qu'envenimer les conflits et les tensions. Cela accentue alors les phénomènes que les habitants entendent combattre. Plusieurs exemples nous ont été donnés par nos interlocuteurs. Le président de la copropriété critique ainsi le comportement des résidents qui répondent à la provocation des jeunes par la violence verbale :

" Souvent, les gens soulèvent leur volet et gueulent : " C'est fini les petits cons ! " Et bien, vous pouvez être sûr qu'ils vont rester 6 mois devant chez vous ! " .

Les responsables de la copropriété ont aussi évoqué un autre cas. Le hall d'entrée y est régulièrement détérioré (l'entrée a été refaite à trois reprises, le sol et les ascenseurs sont souillés régulièrement). Des jeunes occupent très souvent cet espace. C'est en effet devenu un lieu de regroupement pour certains jeunes. Mais la situation a empiré suite à l'intervention quelque peu " musclée " du président de tranche (une tranche regroupe plusieurs bâtiments). Selon nos interlocuteurs, ce dernier aurait joué le " cow-boy " et malmené des jeunes squatters. Depuis ce jour, le squat et les dégradations dans les parties communes se sont accentués.

On le voit, ces situations sont délicates à gérer, dans la mesure où même s'il est nécessaire de marquer sa présence et de jouer le rapport de forces avec les jeunes, il s'agit toujours d'intervenir avec doigté pour éviter d'aggraver la situation. Il y a donc, en la matière, un équilibre difficile à trouver.

Instaurer des règles

C'est le troisième pivot de l'action menée par les responsables de la copropriété pour lutter contre l'insécurité. Produire des règles et les faire respecter, c'est se poser en "garant des lieux" et en "patron" du territoire. Les règles édictées dans le cadre du règlement de copropriété s'appliquent à tous et en tout lieu. Elles transcendent les particularismes. En cela, elles permettent de contrer les tendances à l'éclatement qui menacent la vie du quartier et sont un facteur de cohésion sociale. Elles sont à la base du bien vivre ensemble. Certaines règles sont édictées au niveau des tranches. Leur application dépend du président de tranche. Cela permet de tenir compte des spécificités locales, l'objectif étant également de construire des communautés de voisinage. Il existe donc deux types de règles formelles, ce qui peut engendrer des conflits de règles. Les acteurs doivent alors trouver des compromis.

L'extrait d'entretien suivant (réalisé dans le cadre d'une visite guidée du territoire) met en évidence les tensions qui peuvent surgir entre les différents types de règles :

Ch : " C'est joli quand même ! ".

T : " Ah oui, mais les balcons font parti du rôle du gardien. Dès qu'il y a un balcon encombré, on leur écrit une fois, on leur met un avertissement, et la copropriété peut ensuite mettre des PV ".

Ch : " Et les PV c'est pour ? ".

T : " Ah c'est pour tout : les troubles de jouissances, les stationnements répétés... De toute façon, sur les balcons, c'est simple. Petite table, petites chaises en plastique, du grillage vert... Le canis est interdit, on tolère le grillage. Mais bon, on ne dit trop rien pour le canis, tant que ce n'est pas dégradé, ... ".

Ch : " C'est pour qu'il y ait une unité de style ? ".

T : " Logiquement cela devrait être partout pareil, mais comme c'est géré au niveau de chaque tranche...

Si le président de tranche décide de faire autrement...

Cet autre extrait montre toutes les difficultés qui peuvent exister entre la volonté de faire respecter les règles édictées à un niveau "central" et la nécessité de trouver des compromis locaux satisfaisants pour les différents acteurs (présidents de tranches, gardiens et résidents) :

T : " Quand j'ai des gros problèmes sur certaines tranches, j'appelle les présidents de tranche concernés pour leur demander ce qu'ils peuvent faire et ce qu'ils en pensent. Et des fois, ça passe mal... ".

Ch : “ Ca se passe mal ? ”.

T : “ Le fait de dire, par exemple, qu’on demande une sanction pour telle ou telle famille parce que c’est répétitif... le bruit, les encombrants sur les balcons... Et là, à partir de ce moment là, je demande à ce que l’on mette un PV. Et parfois les présidents de tranches sont un peu contre ”.

Ch : “ C’est-à-dire ? ”

D : “ Cela les met un peu en difficulté, en porte-à-faux vis-à-vis des personnes ? ”

T : “ Oui. Alors je ne le fais jamais... Enfin si, la décision, je la prends seul. Je le fais quand même quand c’est trop répétitif, parce que sinon après, c’est le gardien qui est en porte-à-faux ”.

Mais les règles sont-elles respectées pour autant par les habitants ? Les PV sont-ils recouverts ? La force du système repose en fait sur la possibilité de **sanctionner** les contrevenants, dans la mesure où les amendes dressées par la copropriété peuvent être prélevées sur les charges. Bien évidemment, avant d’en arriver là, les responsables de la copropriété essayent de trouver des compromis avec les habitants concernés. Il s’agit donc de trouver un juste équilibre entre prévention et répression.

L’extrait suivant retrace la logique d’action du responsable de la copropriété chargé des questions de sécurité :

T : “ (...) On leur donne un avertissement, et ensuite on met un PV ”.

Ch : “ Et c’est payé ? ”.

T : “ Oui, parce que c’est pris sur les charges. Je sais que je serai toujours payé, même si ce n’est pas tout de suite ”.

Ch : “ Et pour le suivi ? ”.

T : “ J’ai ma secrétaire, et puis j’ai les gardiens. Ce sont mes meilleurs indicateurs. Ils sont toujours là ”.

Ch : “ Et si cela se poursuit ? ”.

T : “ Alors là je me fâche. Parce que la première fois, cela peut être accidentel. En général, on est grand seigneur. On l’enlève, mais il ne faut pas que cela se reproduise ”.

Trouver un juste équilibre entre prévention et répression, c’est aussi construire des cadres et des dispositifs dans lesquels on applique une sanction tout en permettant aux individus de se réinsérer dans des circuits traditionnels. Cela doit permettre aux auteurs de troubles de “ se racheter ”, de prendre conscience de la portée de leurs actes délictueux tout en les engageant dans des trajectoires plus positives. Ainsi, tous les ans, la copropriété embauche (dans le cadre de CDD) des jeunes qui ont commis des dégradations (ils ont donc auparavant été repérés) pour des travaux de nettoyage, de réhabilitation du bâti et de petite maintenance.

Monsieur T., le responsable de la commission sécurité, insiste sur le fait qu’il est impératif que les jeunes respectent les règles édictées dans le travail, notamment les horaires de travail :

“ Il m'arrive par exemple de dire au jeune : attention, ici, le taulier, c'est moi ! C'est pas toi ! Si on te dit d'arriver à 8h30, c'est 8h30 (...). Tous les ans on note les jeunes de la copropriété. On a notre fichier. Il y en a, dont on n'a jamais entendu parler. Par contre, il y en a d'autres que je connais et que je prends. Je n'en prends pas beaucoup mais j'en prends quelques-uns, et ceux-là, ce sont ceux qui ont taggué, qui ont ouvert une porte, etc. Et ces jeunes-là je les embauche pour 15 jours, ce sont ceux qui m'ont causé quelques soucis. Ils doivent par exemple effacer les tags qu'ils ont fait. Après c'est nickel, on est tranquille. Vous pouvez venir faire un tour sur la copropriété, vous ne trouverez pas de tags (...) ”.

Cependant, si les jeunes ne s'inscrivent pas dans le “ droit chemin ” alors qu'une chance leur a été donnée, c'est l'attitude répressive qui reprend le dessus. La fin justifie alors les moyens, les responsables de la copropriété n'hésitant pas, par exemple, à mobiliser des réseaux de jeunes du quartier pour intimider les récalcitrants. Ils s'appuient donc sur les régulations informelles existantes au niveau du quartier et en font une ressource au service de leur action. Il s'agit là d'une forme de contrôle social qui est producteur de règles (informelles pour le coup).

Le président de la copropriété met ainsi en avant la nécessité, dans certaines circonstances, d'en passer par la **répression** et par l'**intimidation** pour endiguer l'insécurité :

“ C'est vrai que l'on a de la graine de truand. Un jeune qu'on avait embauché et qui, quand il arrivait le matin, confiait à un petit son vélo pour qu'il le garde pendant la journée. Mais quand il a commencé à déconner, moi j'ai envoyé des plus grands pour lui faire comprendre qu'il n'allait pas jouer le caïd. Et bien finalement il est parti aux Tarterêts et il s'est fait prendre aux Tarterêts (...). De toute façon, le message est clair ; quand on a des réunions avec les jeunes, il y a deux limites. Le bordel c'est non ! Et la drogue, pareil ! Ils savent que si on les prend il n'y a pas de cadeau possible. Quelque fois il y a des opérations... Dès qu'on sait que quelque chose se prépare on peut déclencher tous les moyens pour les faire tomber. On met des caméras par exemple (...) ”.

Retour sur la théorie de la vitre brisée

Les actions que nous venons de décrire et les principes qui les sous-tendent nous semblent s'inscrire dans la droite ligne de la théorie de la “ vitre brisée ” et rapprocher la copropriété d'une CDC, et ce pour plusieurs raisons.

Premièrement, les responsables de la copropriété sont soucieux de préserver le patrimoine dont ils ont la charge et mènent une action d'envergure sur le bâti. Il s'agit de veiller à ce que les lieux ne se détériorent pas, en réparant très rapidement les dégradations qui ont été commises. En la matière, il ne doit pas y avoir de relâchement. Il faut tenir le “ territoire ” et ne pas perdre du terrain. Il s'agit d'une guerre permanente, notamment contre les tags. L'objectif est d'éviter les effets pervers et les dérives qui seraient liées à une dégradation du

bâti : perte de valeur des appartements, fuite des classes moyennes, montée des incivilités et de la délinquance, stigmatisation du quartier et création de zones de “ non droit ”... Agir efficacement sur le bâti, c’est donc avant tout stabiliser le quartier et créer un cadre pour que des rapports sociaux moins tendus s’y développent⁹. Cette action sur le bâti est couplée avec une logique de prévention situationnelle. Assurer la réparation en “ temps réel ” finit par décourager les auteurs de troubles (même si on est là dans un traitement de surface et si on ne fait bien souvent que déplacer les problèmes). C’est le signe qu’il y a encore un “ garant des lieux ” et un “ patron ” du territoire. D’autre part, la mise en place d’un système de surveillance adapté à la situation (comme la vidéo surveillance) est un moyen de décourager les auteurs de troubles, donc de prévenir les risques. En cela, la stratégie de la copropriété rejoint les analyses et les conseils prodigués par les théoriciens de la vitre brisée.

Deuxièmement, le fait de développer et de renforcer les contrôles sociaux “ communautaires ” permet de rompre l’anonymat des uns envers les autres. Quand les auteurs de troubles sont sous le regard d’autrui et qu’ils se sentent surveillés, quand le voisinage marque fermement le “ territoire ” et décide de jouer l’option du rapport de forces intelligent, ils ne peuvent plus avoir le même comportement. Cela modifie le cadre dans lequel ils agissent et le sens des situations. La mobilisation d’une communauté de voisinage, la mise en place de dispositifs qui permettent de briser l’anonymat (comme la vidéo surveillance et le fichage des individus par exemple), la bonne collaboration entre institutions, sont autant d’éléments qui permettent d’endiguer la montée des incivilités et d’éviter des dérives. Nous sommes là dans la droite ligne des analyses faites par les théoriciens de la “ vitre brisée ”.

Troisièmement, le fait d’instaurer des règles, de les faire appliquer, de sanctionner les contrevenants (quand cela est nécessaire), d’encourager la production de compromis entre les différents acteurs, est un puissant facteur de cohésion sociale à l’échelle du quartier. Cela permet de montrer à la population que l’on prend en compte et que l’on traite les incivilités (à la fois par la prévention et par la répression), mais aussi que l’on se soucie du bien commun (le droit de tous à la sécurité et à la tranquillité, le droit d’aller et venir dans les espaces

9 Il faut également ajouter à cette action la mise en place d’un outil devant favoriser le retour de populations solvables. Il s’agit d’acquérir et de revaloriser des petits logements ou des logements défavorisés (500 logements sont prévus sur 6 ans) afin de les remettre sur le marché privé auprès d’un public solvable. Cela passe par la restructuration des petits logements en logements plus vastes et par une rénovation des logements de taille moyenne les plus dégradés. Cette action, qui suppose une logique partenariale, s’inscrit dans le cadre du GIP (Grand Projet de Ville).

publics...). Ainsi, on combat les situations d'anomie et la désorganisation sociale, on lutte contre les tendances destructrices décrites dans la première partie.

Cela étant, il convient de ne pas tomber dans un optimisme excessif car les actions menées par la copropriété ont leurs limites, du fait de la puissance des forces qui poussent à l'éclatement du quartier. Les phénomènes d'immigration clandestine et de regroupements communautaires, les tendances toujours plus fortes au repli sur soi (repli sur la sphère privée, sur la communauté, recherche de "l'entre soi"...), la persistance du chômage à l'échelle du quartier, la présence d'une économie souterraine, l'existence de ségrégations de toutes sortes qu'elles soient spatiales, sociales ou ethniques, pour ne citer que celles-là, sont bien évidemment des phénomènes qui doivent aussi être combattus à un autre niveau que celui du quartier.

CHAPITRE III

LE DISPOSITIF DE MEDIATION MIS EN PLACE SUR GRIGNY 2

Ce dispositif est une “ émanation ” du service médiation / conseils de voisinage de la ville. Pourquoi alors ne pas parler du service dans son ensemble et choisir de restreindre l’analyse aux médiateurs qui opèrent sur Grigny 2 ? Pour plusieurs raisons.

Tout d’abord, cela va nous permettre d’approfondir le cas de Grigny 2, de mieux connaître les problèmes d’incivilités et de qualité de vie qui se posent sur le quartier, et de ne pas regarder ce cas à travers le seul filtre de l’action de la copropriété. Nous allons ainsi pouvoir changer de poste d’observation et affiner nos analyses.

Ensuite, nous allons voir que les actions entreprises par les médiateurs permettent d’éclairer sous un jour différent les problèmes d’insécurité, d’incivilités, et plus généralement la question du “ vivre ensemble ” sur ce quartier. Nous allons passer d’une perspective “ sécuritaire ” (qui est celle des responsables de la copropriété) à une perspective en termes de “ travail social ” (qui est celle des médiateurs)¹. Nous verrons en effet que les médiateurs effectuent, dans bien des cas, un travail social de premier niveau.

Enfin, nous avons affaire à un dispositif qui a une certaine unité, du fait des ressources qui le composent (des ressources à la fois humaines, matérielles et symboliques) et de son fort ancrage territorial. Ce dispositif est en effet territorialisé, dans le sens où il est à la fois ancré institutionnellement - les médiateurs ont leur bureau au sein de la maison de quartier Pablo Picasso et collaborent avec les autres acteurs qui agissent sur le quartier, que ceux-ci soient publics ou privés - et dans la vie du quartier – les agents, on le verra, traitent les différents problèmes qui touchent au “ vivre ensemble ” et sont en contact étroit avec les habitants.

D’un point de vue méthodologique, nous avons procédé à la fois à des observations *in situ* (nous avons suivi les médiateurs dans leur travail à différents moments), à des entretiens (individuels et collectifs) et à des analyses documentaires. Cela nous a permis de croiser

¹ Nous verrons, au passage, que ces deux perspectives se complètent plus qu’elles ne s’opposent.

différentes sources, d'appréhender l'action des médiateurs " dans l'instant ", " sur le vif " (grâce aux observations et aux " visites guidées " sur le terrain), mais aussi " en différé ", dans la mesure où nous avons sollicité leur réflexivité (dans le cadre des entretiens) et travaillé sur des cas qu'ils ont traités dans la durée (l'analyse documentaire nous a permis de reconstituer des cas).

Nous avons constaté qu'au niveau de l'agencement organisationnel que constitue ce dispositif de médiation, les ressources humaines avaient un rôle prépondérant. Cela est dû à la nature du travail réalisé par les agents, c'est-à-dire un travail " avec " et " sur " autrui. Nous verrons ainsi comment les agents traitent les problèmes qui se posent à eux, avec quels moyens, quelles ressources, et dans quelles perspectives.

Dans un premier temps et en guise de préambule, nous décrirons le positionnement des médiateurs sur le terrain. Dans un deuxième temps, nous verrons, d'une manière très globale, les types de problèmes que les médiateurs sont amenés à rencontrer (à partir des documents qu'ils produisent pour rendre compte de leur action). Dans un troisième temps, nous ferons le récit et l'analyse de quelques cas traités par les médiateurs qui nous semblent particulièrement emblématiques de leur travail et des difficultés qu'ils rencontrent sur le terrain. Enfin, nous dresserons un bilan synthétique des actions de médiation entreprises sur Grigny 2.

I - Le positionnement des médiateurs sur le terrain

Trois médiateurs de la ville opèrent sur Grigny 2. Ils sont originaires de Grigny et habitent la Grande Borne. Deux des médiateurs ne connaissaient absolument pas Grigny 2 avant d'y travailler en tant que médiateur. Le troisième connaissait relativement bien le quartier avant sa prise de fonction, dans la mesure où il y a vécu quelques années. Selon les trois agents, le fait de ne pas être originaire de Grigny 2 est plutôt un atout quand on veut endosser un rôle de médiateur sur le quartier.

Ch : " Mais quand on arrive comme médiateur et venant de la Grande Borne, et arrivant sur Grigny 2 comme médiateur, vous n'êtes pas forcément connu de la population, est-ce que cela ne vous a pas posé un problème ? ".

F : " Aucun ! ".

O : " C'est un choix qu'on a fait, parce qu'à la Grande Borne, on connaît quasiment tout le monde et on préfère venir sur Grigny 2 où on ne connaît personne. C'est vrai que sur la Grande Borne on se connaît quasiment tous. Si on doit aller voir quelqu'un pour régler un

problème, c'est toujours difficile de régler un problème quand vous connaissez bien la personne. Et puis on préfère garder l'anonymat on va dire... ”.

P : “ C'est vrai que des fois, on voit des gens “ nickel ” arriver et quand on va chez eux, il y a quinze chats et ça pue... Quand on ne connaît pas, ce n'est pas grave mais sinon (...) ”.

O : “ C'est vrai que c'est difficile de travailler avec des gens que l'on connaît. C'est le plus dur ”.

Les agents nous ont dit aussi qu'ils se sentaient globalement reconnus et écoutés par les habitants du quartier car ces derniers peuvent se rendre compte des retombées des actions de médiation entreprises sur le terrain.

O : “ Quand on intervient, ils nous écoutent en fin de compte ”.

P : “ C'est vrai que nous ce n'est pas de la “ médiation ballade ” pour aller au contact des gens. Avec le numéro vert... les gens voient directement à quoi on sert ”.

P : “ (...) Ils voient un résultat concret après notre action, et c'est de là qu'on a notre crédibilité ”.

O : “ (...) C'est vraiment du cas par cas, pas de la généralité. La personne a son problème, et on va régler son problème ”.

Cependant, on verra que les choses ne sont pas si simples et que les médiateurs portent en fait un regard ambivalent sur leur fonction et sur leur utilité...

Les médiateurs de Grigny 2, bien que sous la dépendance de la mairie et du responsable du service médiation / conseils de voisinage, travaillent **en étroite collaboration** avec les responsables de la copropriété, notamment avec le responsable de la commission sécurité, Monsieur T.². Les demandes qui sont adressées aux médiateurs peuvent venir soit des appels qui ont été enregistrés par le numéro vert mis en place sur la ville (ceux-ci sont dispatchés par le responsable du service aux médiateurs des différents quartiers en fonction de l'origine de l'appel), soit directement des habitants (notamment quand ceux-ci connaissent personnellement un agent). Les habitants peuvent également se rendre au local des médiateurs situé dans la maison de quartier Pablo Picasso, en plein cœur de Grigny 2. Monsieur T. mobilise les médiateurs quand il estime qu'une action de médiation peut s'avérer profitable pour dénouer une situation. Les agents sont d'ailleurs amenés à rendre des comptes régulièrement à Monsieur T., bien que ce dernier ne soit pas leur supérieur hiérarchique. Aux yeux des médiateurs, les responsables de la copropriété sont bien les “ patrons ” du territoire. Monsieur T. porte un regard très positif sur l'action des agents. Cela vient bien évidemment du fait qu'il dispose là d'un personnel qui n'est pas payé sur le budget de la copropriété (les agents ont été embauchés par la mairie en tant qu'emploi-jeune ou en tant qu'adulte-relais) et

² Il faut signaler que Monsieur T est également vice-président de la copropriété.

qui contribue à renforcer la capacité d'action de la copropriété. En effet, les médiateurs relaient véritablement les démarches engagées par les responsables de la copropriété, notamment en cas de conflits de voisinage. En outre, Monsieur T. apprécie les médiateurs car ils sont mobiles (ils peuvent se déplacer sur l'ensemble du quartier) pour aller à la rencontre des habitants. En revanche, il est plus critique vis-à-vis des animateurs et des éducateurs (qu'on appelle aussi les " socio-éducatifs "), car ceux-ci travaillent principalement au sein des maisons de quartier. Il critique le fait que les éducateurs de rue, qui avaient été mis en place sur Grigny 2 il y a quelques années pour effectuer un travail sur et avec les jeunes du quartier, se soient finalement " sédentarisés " dans les maisons de quartier (certains sont par exemple passés responsable ou responsable-adjoint de maison de quartier). Cette " sédentarisation " des " socio-éducatifs " a des effets pervers pour Monsieur T. Ainsi, certains enfants (de plus en plus jeunes selon lui) errent tard le soir dans les rues. Ils sont livrés à eux-mêmes et échappent à toute forme de contrôle social. Monsieur T. oppose donc " l'immobilité " des socio-éducatifs à la mobilité des médiateurs. Cependant, il faut noter que les médiateurs ne sont pas non plus en capacité d'agir sur les jeunes enfants qui sont présents dans la rue tard le soir, d'une part parce qu'ils travaillent en journée, d'autre part parce qu'ils estiment qu'ils ne sont pas des " socio-éducatifs " et qu'ils n'ont pas à intervenir auprès de ces jeunes. De manière générale, les médiateurs ne vont d'ailleurs pas spontanément au contact des jeunes du quartier sauf quand ils sont sollicités par ces derniers.

Ch : " Et vous ça vous arrive d'intervenir auprès des jeunes ? ".

F : " Ah non, nous on n'intervient pas ! On peut juste dire : voilà il y a une bande de jeunes à tel hall. On constate sur le terrain et après on appelle le service prévention - sécurité de Grigny, ou le service jeunesse, " à vous d'intervenir ! ". Mais on n'est pas des éducateurs, ni des policiers. On ne va pas aller prendre des tartes pour rien. On ne dialogue pas avec eux. Mais si on est amené à parler avec eux, pour une raison ou pour une autre, on le fera. S'ils nous interpellent oui, mais sinon, nous, on n'ira pas vers eux... ".

Par contre, quand les médiateurs sentent que l'ambiance se dégrade, qu'il y a des " tensions " dans le quartier, ils effectuent les tournées et arpentent leur quartier :

F : " Nous on a un peu l'habitude. Aujourd'hui, il n'y a rien par exemple. Il y a des jours où on sent qu'il y a des tensions. ..., ça se sent, ça se voit... ".

Ch : " Et quels sont les indicateurs ? ".

F : " Il y a des paquets. Il y a plus de groupes de jeunes. Quand il y a des moments de tension et qu'ils préparent un sale coup, il y a des petits groupes qui sont sur la copro à différents endroits. On voit bien qu'ils sont énervés et qu'il va se passer quelque chose. Donc là, on va peut-être plus tourner. L'ambiance s'en ressent : il y a de la tension dans l'air. Je ne sais pas comment l'expliquer... ".

II - Les types de problèmes rencontrés sur le terrain

Pour avoir une vision plus globale des problèmes traités par les médiateurs sur la copropriété de Grigny 2, nous allons partir des traces écrites produites par les médiateurs. Ces derniers doivent en effet rendre compte régulièrement des demandes qui leur sont adressées, de leurs actions, des difficultés qu'ils rencontrent dans leur mission et des démarches qu'ils entreprennent sur le terrain³.

II –1. La fabrication de catégories pour l'action

Les médiateurs sont amenés à classer les problèmes qu'ils rencontrent sur le quartier et à les inscrire dans des catégories pré-formatées mais qui restent très souples. C'est pour eux une manière de rendre compte de la diversité et de la richesse de leur travail, de le rendre visible aux yeux d'autrui, et d'assurer un suivi des problèmes dans le temps.

Un panorama des catégories créées par les médiateurs

Il y a tout d'abord les "dossiers" produits par les médiateurs, chaque dossier correspondant à une "affaire" qui a été traitée ou qui est en cours de traitement. Les agents agissent la plupart du temps dans le cadre d'une collaboration avec d'autres acteurs. Ces dossiers sont extrêmement détaillés. Toutes les informations concernant une "affaire" et toutes les relations (au téléphone ou en face à face) entretenues par les médiateurs avec les habitants et les autres acteurs y sont consignées. Ne donnent lieu à une ouverture de dossier que les demandes qui impliquent une action des médiateurs dans la durée (cette action pouvant s'étaler de quelques jours à plusieurs années). Les demandes d'informations qui sont traitées dans l'instant par les médiateurs sont, quant à elles, consignées dans une main courante.

Les différentes catégories de dossiers que l'on peut trouver dans le local des médiateurs (situé dans la maison de quartier Pablo Picasso) sont les suivantes : "Litiges/aides – Problèmes techniques", "Conseils de voisinage / Suivi conseils de voisinage", "Hygiène / Environnement", "Insécurité / Incivilités", "Conflits de voisinage / Insécurité / Enquêtes", "Conflits de voisinage / Bruits", "Problèmes socio psycho / Problèmes logement".

Il faut noter que ces catégories ne correspondent pas tout à fait aux catégories qui figurent sur les bilans mensuels intitulés "Affaires traitées" produits par les médiateurs (ces bilans sont établis sur la base des dossiers produits par les médiateurs). Dans ces bilans quantitatifs, on trouve les catégories suivantes : "Insécurité / Incivilités", "Conflits de voisinage", "Problèmes sociaux, santé (psychologique, physique)", "Conflits avec les bailleurs", "Problèmes en lien avec les services techniques", "Propositions, suggestions", "Suivi des conseils de voisinage", "Problèmes hygiène, environnement", "Demandes de

3 Il faut signaler que tous les acteurs que nous avons rencontrés sur Grigny dans le cadre de notre recherche (exceptés les médiateurs de la gare) ont une culture de l'écrit. En effet, ils s'efforcent d'enregistrer systématiquement les problèmes qu'ils rencontrent, les cas qu'ils traitent et les actions qu'ils entreprennent.

renseignements”, “Suivi dossiers antérieurs”, “Aides / Orientations”, “Problèmes de logement”, “Dossiers en lien avec les collègues”, “Autres types de conflits”, “Enquêtes de voisinage”, “Appels inaudibles, incompréhensibles”, “Divers (CIDF, entreprises, équipe opérationnelle...””. Les catégories que l’on trouve dans ces bilans apparaissent en fait comme des catégories affinées *a posteriori*. Ils servent à alimenter des statistiques établies (par le service prévention-sécurité) mensuellement, semestriellement et annuellement.

Nous allons concentrer notre attention sur les différentes catégories de dossiers qui sont produits par les médiateurs. Cela nous permettra d’appréhender de manière très synthétique l’activité des médiateurs et les problèmes qu’ils doivent résoudre.

© La catégorie “ Litiges/aides – Problèmes techniques ” :

Prenons quelques cas dans les dossiers “ Problèmes techniques ” :

- Absence d’éclairage depuis 15 jours sur la passerelle de la gare.
- Problèmes de lampadaires sur l’ancien méga-top.
- Une dame qui a reçu une amende à cause du bruit qu’elle a causé, Monsieur M. (le Président de la copropriété) l’a rencontrée mais dispute/désaccord, un médiateur est intervenu peu de temps après (*ce cas ne devrait apparemment pas figurer dans cette catégorie*).
- La barrière d’une école qui fait du bruit (les médiateurs font intervenir les services techniques).
- 3 voitures qui stationnent depuis un mois sur le parking CPH et Sydney Bechet, les plaques ont été relevées (intervention des services techniques).
- Constatation de dégradation au niveau d’un jardin et d’une salle de sport.
- Suite à un enlèvement d’épaves, il reste des bris de verres.
- Une habitante signale des problèmes de stationnement dans son quartier (square Rodin), contact avec les services techniques.
- Le parking de Leclerc : signalement de voitures qui se garent n’importe où, y compris sur les trottoirs... + présence d’excréments canins à l’avenue des Sablons (intervention des services techniques).
- Plainte d’une habitante concernant le manque de nettoyage de l’avenue des Sablons suite à une tempête.

Les dossiers de la sous catégorie “ Aides / Litiges ” sont très différents. Prenons-en quelques exemples complètement différents :

- *Une dame qui voudrait obtenir une carte de quotient car elle n’a ni ressources ni papiers (a été mise à la porte par son concubin avec son enfant de 3 ans) : les médiateurs ont orienté la dame vers le CCAS, trois rencontres avec les médiateurs (qui ont fait le lien avec le CCAS), finalement la personne souhaite rentrer en Côte d’Ivoire, son pays d’origine.*
- Cas d’une famille bruyante.
- Problème de parking (square Surcouf, une location de parking sans contrat) : cinq rencontres avec les médiateurs (*ce cas ne devrait apparemment pas figurer dans cette catégorie*).
- Demande d’intervention émanant de Monsieur T. qui est inquiet car une dame ne va pas bien après le suicide d’un jeune couple (des voisins, ils ont sauté par la fenêtre), cette dame était très liée à la jeune femme, affaire complexe durant laquelle les médiateurs ont rencontré Monsieur T., la dame en question à plusieurs reprises (en l’espace d’un mois) et l’équipe opérationnelle

- Signalement d'une jeune femme SDF (alcoolique, enceinte...) par une habitante : contact avec le CCAS (accompagnement de la jeune femme) et avec une assistante sociale.
- Signalement d'un jeune SDF qui dort dans un local à poubelles.
- Dispute entre un habitant (dépressif et invalide à 80 %) et un employé qui venait chez cet homme pour réparer un store.

© **La catégorie “ Hygiène / Environnement ” :**

Quelques cas :

- Chien qui urine et qui crotte sur le balcon.
- Deux chiens sur un balcon : odeur et désagréments (abolements...).
- Nourriture jetée par la fenêtre (plainte émanant d'un président de tranche).
- Fortes odeurs liées aux urines de chats (cas de Mme P.).
- Une dame qui s'est plaint de la saleté du local à ordures, alors que c'est elle qui a commis des dégradations (a été prise en flagrant délit par une caméra de surveillance).
- Fortes odeurs émanant d'un appartement insalubre (odeur insoutenable aux dires des voisins).
- Problème d'eau causé par un voisin.

© **La catégorie “ Insécurité / Incivilités ” : une catégorie extrêmement large.**

Quelques cas :

- Un parking envahi par des objets divers laissés par un voisin.
- Délinquance sauvage sur le parking.
- Une personne qui s'est fait agresser lors d'un braquage à la pharmacie des Tuileries.
- Un couple qui a un comportement agressif vis-à-vis de leurs enfants, la dame est battue par son mari.
- Agression verbale dans un ascenseur, affaire transmise par Monsieur T.
- Agression d'une femme de ménage.
- Regroupement de jeunes au rond-point des Sablons, cela cause du bruit le soir.
- Tapage nocturne lié à des problèmes d'alcool.
- Dame menacée par un jeune du quartier (Surcouf).
- Un chien sans laisse ni muselière.
- Un habitant violent, qui “ pique des crises, hurle et casse tout ” (famille suivie par l'équipe opérationnelle car dettes).

© **La catégorie “ Conflits de voisinage / Insécurité / Enquêtes ” :** elle comporte étrangement très peu de dossiers :

- Une dame qui veut récupérer son appartement qui serait squatté.
- Problème de sur-occupation dans un logement.

© **La catégorie “ Conflits de voisinage / Bruits ” :**

De loin la plus grosse catégorie, très impressionnante.

Exemples de quelques problèmes : bruits causés par une famille, agression verbale, bruits de voisins, dispute et bruits dans le hall, changement de revêtement de sols qui cause du bruit...

© **La catégorie “ Problèmes “ socio psycho / Problème logement ” :** aucune affaire à notre disposition.

II – 2. Que retenir de ces catégories ?

Tout d’abord, on constate que les médiateurs sont amenés à traiter des problèmes très différents les uns des autres. Certaines “affaires” semblent assez simples à traiter, notamment quand leur action consiste à faire état d’une situation à un autre service, à une institution. Ils se contentent alors d’être des relais, des intermédiaires qui transmettent “l’affaire” aux autorités compétentes. C’est par exemple le cas de toutes les “affaires” qui ont été classées dans la sous-catégorie “Problèmes techniques”. Dans d’autres cas (par exemple dans plusieurs cas de la sous-catégorie “Aides/litiges”), l’action des médiateurs est beaucoup plus complexe et l’engagement cognitif et affectif des agents est beaucoup plus fort. Ce sont des cas qui demandent des interventions répétées des médiateurs et qui ne peuvent être traités que dans la durée.

Ensuite, on constate que ces catégories sont floues, ambiguës et sujettes à interprétation. On pourrait bien évidemment construire d’autres catégories, peut-être plus pertinentes par rapport aux types de problèmes rencontrés sur le terrain ou aux types de demandes émanant des habitants. Mais fondamentalement cela ne lèverait pas le problème de l’ambiguïté des cas et des “affaires” qui sont à traiter. En effet, **un problème peut en cacher un autre**. Une demande manifeste peut masquer une demande latente non exprimée au premier abord. Les catégories peuvent aussi, dans de très nombreux cas, se recouper et se chevaucher. En outre, le sens de ces catégories est profondément indéterminé. Par exemple, on pourrait élargir considérablement la catégorie “Insécurités / Incivilités” à bien des situations. Ce qui importe n’est donc pas la précision, l’exactitude et le bien fondé de ces catégories, mais plutôt le fait qu’elles constituent des ressources pour les médiateurs. Les agents peuvent, à travers elles, rendre compte des problèmes qu’ils rencontrent sur le terrain et de leurs actions. En outre, les dossiers produits par les médiateurs sont **des écrits pour l’action**, dans la mesure où les informations qu’ils contiennent sont transmises aux personnes compétentes. Les dossiers circulent de mains en mains et permettent aux différents acteurs de s’ajuster, de se coordonner, et de se répartir les rôles et les tâches en fonction des prérogatives et des compétences de chacun.

Enfin, on constate que la description et l’analyse très globale de ces dossiers ne nous renseigne pas beaucoup sur le **travail réel** des médiateurs, leurs compétences, leur utilité, et

l'efficacité des coopérations entre services et/ou institutions. Il nous faut donc, pour affiner nos analyses, changer d'échelle et observer de plus près quelques cas.

III - Coup de projecteur sur quelques cas significatifs de l'activité de médiation

Nous allons partir de problèmes qui nous semblent particulièrement représentatifs du travail des médiateurs et des difficultés qu'ils rencontrent dans leur activité professionnelle. Nous allons, à partir des dossiers rédigés par eux, présenter et analyser dans le détail, huit cas assez différents les uns des autres, que nous avons reconstitués et résumés.

III – 1. Présentation des cas

Cas numéro 1 : le cas de la “ dame aux chats ”

Le cas de la “ dame aux chats ”, Madame P, est extrêmement lourd. Cette affaire va durer plus d'un an. Aux dernières nouvelles, l'affaire n'est toujours pas réglée. Tout commence le 30 avril 2003 par un message laissé sur le répondeur du numéro vert par Monsieur B, un voisin de Madame P. Le 2 mai, Monsieur B se rend au local des médiateurs. Il est reçu par F, une médiatrice. Monsieur B se plaint de sa voisine de palier, Madame P. Il émane selon lui (depuis maintenant 6 mois) une très forte odeur d'urine de chat de l'appartement de cette dame. Monsieur B pense que Madame P fait un élevage de chats. Des chats ont d'ailleurs été retrouvés morts en bas du bâtiment (peut-être sont-ils tombés de la fenêtre de Madame P...). M. B a essayé de parler à plusieurs reprises à Mme P, mais cette dernière ne répond pas. Le jour même, F appelle le gardien qui lui confirme le problème posé par M. B. Selon le gardien, des chats avaient déjà été retirés de l'appartement de Mme P car ils avaient le typhus (celui-ci avait réussi à faire intervenir la SPA). Le gardien confirme que cette dame refuse à présent tout dialogue. F envoie une lettre signée de la maire adjointe déléguée à l'habitat et à la vie des quartiers à Mme P. Le 22 mai, Mme P accepte de venir rencontrer F. Mme P fait alors profil bas, présente ses excuses et affirme ce jour-là ne posséder que trois chats. Tout semble rentrer dans l'ordre. Après une courte accalmie (deux mois), les problèmes vont reprendre de plus belle. Plusieurs plaintes vont être déposées au numéro vert : de la part de M. B et d'un responsable de la copropriété qui a constaté de fortes odeurs qui émanaient de l'appartement de Mme P. Monsieur T, responsable de la commission sécurité et vice-président de la copropriété, va alors envoyer plusieurs courriers à Mme P. Mme P reporte alors plusieurs visites qui devaient être effectuées par F dans son appartement. F se rend régulièrement sur place pour dialoguer avec Mme P, mais cette dernière refuse de lui répondre. À plusieurs reprises, F constate que l'odeur est insoutenable. Les voisins sont exaspérés. Les médiateurs menacent Mme P de faire intervenir les pompiers. Les médiateurs, un agent de l'équipe opérationnelle et un agent du service prévention - sécurité décident alors de coopérer pour monter un dossier sur l'affaire de la “ dame aux chats ”. L'objectif est d'obtenir un arrêté du Maire pour permettre l'intervention des pompiers. Le 11 mars 2004, Mme P se rend au local des médiateurs. Elle est reçue par F. Elle dit aller mieux et être suivie par le CMP (le Centre médico-psychologique) de Grigny (F lui avait donné l'adresse du CMP). Elle dit également avoir donné ses chats (jusqu'au dernier !). Elle s'engage à nettoyer l'appartement et à le désinfecter. Mme P semble pleine de bonne volonté. Erreur ! Après plusieurs tentatives infructueuses, F et JD (un agent du service prévention - sécurité) arrivent (le 19 mars) à pénétrer dans l'appartement de Mme P. Pour les deux agents, la scène est insoutenable : l'appartement est encombré de déchets et les odeurs nauséabondes sont extrêmement fortes. JD arrive tout de même à prendre des photos de l'appartement. Cela constitue autant de preuves de la mauvaise volonté de Mme P. Le 26 mars, Mme P passe au local des médiateurs. F lui fait comprendre qu'elle ne

pourra pas nettoyer l'appartement toute seule et qu'il faut faire intervenir une équipe de nettoyage. Après un long silence de Mme P (durant deux mois), Mme P recontacte F pour lui annoncer l'intervention de l'association Saint-Vincent de Paul à son domicile. Celle-ci va désinfecter l'appartement. F prend contact avec l'association qui s'engage à réhabiliter gratuitement l'appartement si Mme P (qui est propriétaire de son appartement) accepte de le louer à une personne qui est suivie par l'association (Mme P vit maintenant dans un autre appartement). L'association s'engage à payer les loyers à Mme P. L'affaire qui semblait alors bien partie s'enlise, Mme P jouant la carte de l'évitement (elle ne répond pas aux propositions qui lui sont faites, propose des rendez-vous à ses interlocuteurs mais ne se déplace finalement pas...). Elle trouve à chaque fois de "bonnes excuses". Elle compte quand même sur F pour la soutenir et pour ne "pas la lâcher". Le 30 juin, F et Monsieur T arrivent à pénétrer dans l'appartement de Mme P (celle-ci leur ouvre la porte). L'odeur est moins forte que lors de la dernière visite. F et Monsieur T constatent que l'appartement est toujours encombré de divers objets et vêtements. Monsieur T se fâche et demande à Mme P de nettoyer au plus vite son appartement. Il en profite également pour lui rappeler qu'elle a un arriéré de charges de 2000 euros ! Mais l'affaire s'enlise encore plus. Toutes les visites qui sont faites au domicile de Mme P sont un échec. Elle ne veut plus ouvrir sa porte. L'association Saint-Vincent de Paul décide alors de retirer sa proposition. Affaire à suivre...

Cas numéro 2 : un cas de personne isolée : quand la souffrance psychique et l'isolement social mènent à la mort physique...

Le 29 juin 2004, un habitant de Grigny 2, Monsieur R, contacte les médiateurs pour leur signaler le cas d'une personne âgée (une voisine) qui est isolée et qui ne sort plus de chez elle. Selon lui, Mme C est une personne "psychologiquement faible" qui se sent mal lorsqu'elle ne prend pas ses médicaments. Elle s'isole chez elle et laisse hurler son chien. Elle a, d'après lui, des "crises". Deux médiateurs, F et P contactent Monsieur T, le vice-président de la copropriété de Grigny 2, et lui exposent le cas de Mme C. Les médiateurs réussissent à obtenir des informations sur Mme C. Celle-ci a été internée à plusieurs reprises à l'hôpital psychiatrique d'Etampes. Monsieur T envoie un courrier au service prévention - sécurité et au responsable du service médiation - conseils de voisinage. Le 30 juin, les médiateurs se rendent sur place. Le gardien remplaçant n'est pas au courant de la situation. Mais les médiateurs constatent qu'il y a une affiche sur la porte d'entrée de Mme C sur laquelle il est écrit : "Appartement ni à vendre, ni à louer. Tout est déjà pris". Mme C ne répond pas, mais le chien aboie. Les agents interrogent alors les voisins. Une voisine leur dit que Mme C "n'est pas normale", qu'elle ne parle pas et qu'elle ne sort jamais de chez elle. Le 2 juillet, lors d'une réunion au sein de la copropriété, les médiateurs informent Monsieur T de la situation. Les médiateurs s'engagent à envoyer un courrier à l'attention de Mme C et à se déplacer à nouveau pour tenter de dialoguer avec elle. Mme C ne donne pas de ses nouvelles malgré l'envoi du courrier. Le 8 juillet, F se rend une nouvelle fois sur place, mais Mme C refuse tout dialogue. Elle ne répond pas, mais son chien aboie. Le 13 juillet, Monsieur R signale aux médiateurs qu'il n'a toujours pas revu Mme C. Le 16 juillet, les médiateurs se rendent une nouvelle fois sur place. Mme C ne répond toujours pas. Le chien aboie une fois puis se tait. Il n'y a plus aucun bruit dans l'appartement. Les médiateurs sont inquiets et préviennent Monsieur T qui prend contact avec la Police. Le 19 juillet, les médiateurs retournent voir Mme C. Une forte odeur émane de l'appartement. Les médiateurs préviennent à nouveau Monsieur T. F prévient aussi Monsieur M, le président de la copropriété. Ce dernier lui demande de téléphoner au commissariat de Police pour obtenir l'autorisation de pénétrer dans l'appartement. Elle prévient aussi le responsable du service prévention - sécurité. Peu de temps après, celui-ci rappelle F pour lui dire que Mme C et son chien sont décédés.

Cas numéro 3 : le cas du "suicide des jeunes amants"

Le 14 mai 2003, Monsieur T, vice-président de la copropriété, appelle les médiateurs et leur demande de prendre contact avec Madame S. Monsieur T est inquiet pour cette dame qui ne se sent visiblement pas bien suite au suicide d'un jeune couple qui a sauté de sa fenêtre. Le 15 mai, F appelle Mme S qui est très contente que l'on prenne de ses nouvelles. Mme S se dit très choquée et très gênée vis-à-vis des deux familles qui pensent qu'elle laissait coucher le couple chez elle. Elle était très attachée à la

jeune fille qu'elle connaissait depuis longtemps. Pour en savoir plus, F propose à Mme S de venir la rencontrer à la maison de quartier Pablo Picasso. Mme S accepte. Arrivée à la maison de quartier, Mme S offre un tableau à F (Mme S peint beaucoup et expose ses peintures dans différentes villes). Un très long entretien entre F et Mme S va avoir lieu. F essaye de faire comprendre à Mme S qu'elle n'est pas responsable de ce qui s'est passé et qu'elle ne pouvait rien faire pour empêcher ce drame. Mme S lui raconte l'histoire du jeune couple, mais mélange les dates et se perd dans de longues descriptions. Voilà ce que F arrive à comprendre de cette histoire (nous reprenons les propos de F qui sont consignés dans le dossier) : “ (...) *La jeune fille connaissait Mme S depuis très longtemps. Elle faisait souvent ses devoirs d'école chez Mme S, car c'était plus calme. Lorsque la famille recevait des gens, elle dormait même chez sa voisine. La maman de la jeune fille lui apportait des plats. Cette jeune fille est tombée amoureuse et ses parents ont refusé cette union. Ils ont donc décidé tous les deux de mourir. Ce jour-là, le jeune homme devait attendre dans l'escalier car il y avait plein de mégots de cigarettes. Puis la jeune fille a demandé à Mme S si elle pouvait parler avec lui dans le salon. Pour les laisser tranquille, Mme S est allée chercher des croissants et lorsqu'elle est revenue elle a constaté qu'ils avaient sauté par la fenêtre. La jeune fille n'est pas morte, mais elle est dans un état végétatif. Je revois cette dame à son retour de vacances...* ”. Le 25 juin, Mme S rappelle F pour lui donner de ses nouvelles. Mme S lui signale qu'elle s'occupe d'une jeune femme du quartier qui a des difficultés. L'appartement de cette jeune femme serait insalubre à cause de la moisissure. Le 27 juin, F appelle l'équipe opérationnelle. Un agent lui dit qu'ils sont en mesure d'intervenir si cette jeune femme est en situation régulière. Le jour même, F reprend contact avec Mme S. Celle-ci pense que cette jeune femme est en situation régulière. F lui conseille d'appeler l'équipe opérationnelle qui enverra un technicien pour nettoyer l'appartement.

Cas numéro 4 : un cas de violences conjugales

Le 19 août 2003 Madame L, gardienne Place de l'Erable, fait appel au service médiation au sujet d'une famille “ à problèmes ”. Il s'agit d'une famille composée de Monsieur B, de Madame F et de leurs quatre enfants. Selon la gardienne, Monsieur B et Madame F seraient violents à l'égard de leurs enfants. Le médiateur en charge de ce dossier va alors se lancer le jour même dans un travail d'enquête pour recueillir des témoignages sur cette famille et établir des faits. Pour cela, il va faire appel à des personnes ressources. Dans un premier temps, il va rencontrer la gardienne et s'entretenir avec elle. Celle-ci pense que les enfants sont en danger mais n'a aucune preuve. Dans un deuxième temps, il va rencontrer les voisins de la famille qui vont lui apporter un témoignage précieux. En fait, ce sont eux qui ont averti la gardienne. Les voisins disent ne plus supporter les conflits incessants qui opposent Monsieur B et Madame F et demandent à déménager. Un des voisins affirme que Monsieur B bat régulièrement sa compagne. Il affirme avoir vu Monsieur B battre violemment Madame F il y a quelques jours dans le passage entre le 2 et le 4 de (...). Les voisins sont excédés par cette situation. Le jour même, le médiateur se rend dans cette allée et constate effectivement des traces de sang sur le mur. Les présomptions à l'égard de Monsieur B sont de plus en plus fortes. D'autant plus que le médiateur apprend qu'il y a environ un mois et demi, Monsieur B a mis une de ses filles âgée de 13 ans à la porte (ce jour-là, la jeune fille a été prise en charge par un responsable de la mairie qui a pris soin de la ramener personnellement chez elle). Dans son rapport, le médiateur conclut que les enfants sont en grands dangers. Le rapport du médiateur sera transmis dans la foulée à la Police.

Cas numéro 5 : une “ descente aux enfers ”

Le 31 mars 2003, une femme, Madame D, contacte le service médiation pour exposer la situation de son mari dont elle est séparée. Monsieur D vit actuellement sur le parking de l'hypermarché Leclerc au côté des SDF. Cet homme est décrit par sa femme comme étant très agressif (par le passé elle a été frappée). Le fils de Monsieur D passe régulièrement “ ramasser ” son père pour le nettoyer et l'héberger. Mais il repart systématiquement dans la rue. Lorsqu'il est hébergé chez son fils, Monsieur D joue les fauteurs de troubles. Les médiateurs vont alors reconstituer l'histoire de Monsieur D qui ressemble à une lente “ descente aux enfers ” : il s'alcoolise, devient violent avec ses proches, perd son emploi, son permis de conduire et finit par squatter chez des “ amis ” de boisson ou dormir dans la rue... Monsieur D a suivi plusieurs cures de désintoxication ces dernières années. Le 21 septembre

2003, Monsieur D est à nouveau hospitalisé. Deux médiateurs qui suivent “ l’affaire D ” de près lui rendent visite. Selon eux, Monsieur D semble aller mieux. Mais le 23 septembre, les médiateurs apprennent que Monsieur D est sorti de la clinique et qu’il a été pris en train de consommer de l’alcool sur le parking de Leclerc. Il a repris sa vie de SDF. Une pétition signée par les habitants et datée du 2 février 2004 signale qu’il se livre “ à des actes d’incivilité tels que : uriner dans les parties communes (escalier, ascenseur...), utiliser l’interphone en sonnant chez n’importe qui afin de se faire ouvrir la porte d’entrée au lieu d’utiliser sa propre clef et cela à toutes heures de la nuit, vociférer et importuner des jeunes femmes (...) ”. Le docteur R, le médecin traitant de Monsieur D, informe les médiateurs qu’il est en train de chercher un séjour d’hospitalisation pour Monsieur D mais que la tâche n’est pas facile. Le docteur R demande aux médiateurs de se rapprocher du CMP. Un des psychiatres du CMP indique aux médiateurs que Monsieur D ne vient plus à ses rendez-vous. Le 26 février 2004, une nouvelle plainte émane d’un voisin. Monsieur D a encore fait des siennes. Le 2 mars, Monsieur D rencontre un des médiateurs à la maison de quartier Pablo Picasso. Il dit avoir renoué des liens avec le CMP. Il a un rendez-vous avec le docteur B le lendemain. Le 31 mars, les médiateurs apprennent, par le CMP, que Monsieur D n’est venu à aucun de ses rendez-vous. Sa “ descente aux enfers ” continue.

Cas numéro 6 : un problème de compteurs d’eau

Ce cas n’est pas extrait des dossiers instruits par les médiateurs. Il s’agit là du traitement d’une affaire par L (une médiatrice) auquel nous avons pu assister lors d’une observation de terrain. L fera elle-même l’analyse de ce cas. Voilà ce qu’elle en dit après-coup : “ (...). Alors voilà, on travaille avec la copropriété nous. On est obligé. D’ailleurs, on n’a pas le droit d’intervenir si on n’est pas passé par la copropriété. Monsieur C (un responsable de la copropriété) m’a appelée en début de semaine. Avant sur la copropriété, les charges d’eau étaient divisées entre tous les locataires ou copropriétaires de l’immeuble. C’était comme ça. Et de plus en plus, ils sont en train de mettre des compteurs individuels. Alors au (...), cela a été voté par la tranche, on a décidé de mettre des compteurs individuels. Et en fait il y a un problème car il y a une personne qui refuse de laisser les gens rentrer pour mettre le compteur individuel. Donc Monsieur C est embêté et il nous a demandé de voir si on pouvait intervenir auprès de cette dame pour faire quelque chose. Moi je lui ai envoyé un petit courrier et cette dame vient de me rappeler pour savoir de quoi il s’agit. Son nom me disait quelque chose, mais je ne savais plus à quoi l’assimiler. Je vais lui demander de passer pour la convaincre d’ouvrir sa porte pour que les ouvriers puissent faire leur travail. (...). A priori, d’après sa voix, c’est une personne qui n’est plus toute jeune. Donc, des fois, c’est tout simplement ça. Les gens n’osent pas ouvrir car ils ont peur. (...). Elle avait l’air un peu apeurée ”. Un peu plus tard, après s’être entretenue au téléphone avec la dame : “ Alors j’ai eu Mme R au téléphone. Mme R avait très peur. Mais que me veut la mairie ? Qu’est-ce que j’ai fait ? Donc je lui ai dit la vérité, mais je l’ai tournée autrement pour qu’elle ne se braque pas. Je lui ai dit que c’est Monsieur C, président de tranche, qui m’a demandé d’intervenir auprès de quelques habitants pour leur demander de procéder à un nouveau partage de l’eau. Et elle m’a dit : “ Mais ils m’ont déjà changé mon compteur il y a deux ans, et je ne vais pas ouvrir toutes les 5 minutes pour mon compteur ! ”. Alors je lui ai dit : “ Madame R, vous êtes peut-être là depuis très longtemps ? ”. Elle m’a dit : “ Ben oui ”. Et je lui dis : “ Mais vous savez que pour les charges d’eau, vous payez autant que pour une famille où il y a vingt personnes ”. Elle me dit : “ Ah oui bien sûr ! J’en connais ! ”. “ Alors voilà. Pour ne pas vous léser vous, la copropriété a décidé de mettre des compteurs individuels. Et là on va vous mettre un compteur individuel ”. Alors elle me dit “ Ah oui parce que j’ai des grosses factures d’eau ! ”. Je lui ai dit que les gens s’étaient plaint de leur grosse facture d’eau. Et elle me dit : “ Ah ben c’est un peu grâce à moi alors ? ”. Et je lui ai dit : “ Mais peut-être bien. Vous êtes peut-être à l’initiative de ce projet ”. Et elle est toute contente d’elle car, grâce à elle, tout le monde va payer moins d’eau. Elle attend maintenant le passage du technicien pour le nouveau compteur. Je lui ai dit qu’elle allait recevoir un courrier et maintenant elle attend impatiemment sa venue. Voilà c’est un retournement de situation ! Par contre pour les personnes âgées, les courriers ça fait mal, parce que soit ça leur fait peur soit ça les bloque. Et parfois c’est vrai que le dialogue, pour des gens comme Mme R, est indispensable. Mais ce n’était pas pour lui mettre la pression, bien au contraire, c’était pour lui expliquer le pourquoi de ce compteur individuel (...) ”. Suite à cet entretien téléphonique, F va contacter Monsieur C pour lui demander d’envoyer un courrier à Mme R annonçant la visite d’un technicien.

Cas numéro 7 : un sentiment d'insécurité exacerbé

Le 6 mars 2004, le responsable du service médiation - conseils de voisinage contacte les médiateurs de Grigny 2 pour intervenir auprès d'une famille qui se sent en insécurité. Initialement, la demande émane de Mme M qui se plaint d'une bande de jeunes qui l'importune, elle et son mari. Un des jeunes de la bande aurait proféré des menaces à l'encontre de la famille M. Mme M semble véritablement terrorisée. Le jour même, les médiateurs téléphonent à Mme M pour la rassurer. Ils lui conseillent de porter plainte, mais Mme M a très peur des représailles. Ils lui donnent alors le numéro de téléphone du service prévention - sécurité de la ville de Grigny. En outre, ils prennent contact avec le collègue dans lequel est scolarisé l'adolescent pour avoir plus de renseignements. Le lendemain, les médiateurs recontactent Mme M. Elle est très contente que le service médiation la rappelle. De son côté, elle a appelé le service prévention - sécurité et a finalement décidé de porter plainte. Les médiateurs donnent à Mme M leur numéro de téléphone portable. Mme M semble pleinement rassurée.

Cas numéro 8 : un problème de parking

Au mois d'octobre 2003, Monsieur R se rend dans le local des médiateurs pour résoudre un problème de parking. Il prétend que son parking est "squatté" par l'un de ses voisins. Après discussion, les médiateurs apprennent en fait que M. R sous-loue officieusement son parking à l'un de ses voisins (aucun contrat n'a été établi). Il se plaint de ne pas pouvoir entrer en contact avec son "locataire". Le jour même, les médiateurs rencontrent Mme M, la "locataire" du parking. Mme M se dit harcelée en permanence par M. R (pour le paiement du "loyer"). Elle a demandé à ce dernier l'établissement d'un contrat de sous-location, mais celui-ci refuse catégoriquement. Le 3 novembre, les médiateurs apprennent qu'un agent de l'équipe opérationnelle de Grigny 2 (qui regroupe des spécialistes des questions qui touchent au logement) suit cette affaire. L'agent en question a proposé à M. R d'établir un contrat de sous-location en bonne et due forme. M. R en a finalement accepté le principe. Le 4 novembre, M. R se rend à nouveau au local des médiateurs. Il aurait été menacé par Mme M (il l'a rencontrée pour lui réclamer le montant des loyers non-payés). Les médiateurs s'engagent à contacter les responsables de la copropriété pour voir s'il est possible de faire changer l'emplacement de parking de M. R. Le 6 novembre, les médiateurs appellent Monsieur T de la copropriété qui leur signale qu'il n'est pas possible de changer les emplacements de parking, la situation deviendrait ingérable pour la copropriété... Monsieur T évoque la possibilité de faire intervenir un huissier de justice. Le jour même, Monsieur R repasse au local des médiateurs pour leur donner le numéro de portable de Madame M. Les médiateurs laissent un message sur le portable de Madame M. Le 10 novembre Monsieur M (le mari), appelle les médiateurs, leur dit qu'il est prêt à payer les arriérés de loyer à M. R, mais qu'il n'a pas de liquide sur lui pour le rembourser aujourd'hui. Le médiateur signale à M. M que M. R passera samedi le soir, ce qui laisse le temps à M. M d'aller retirer de l'argent à la banque. Finalement tout rentrera dans l'ordre.

Nous allons maintenant analyser ces quelques cas en partant du travail des médiateurs, des stratégies qu'ils déploient dans leur activité professionnelle, et des difficultés qu'ils rencontrent sur le terrain. Nous verrons, que selon les situations, le travail des médiateurs consiste à participer à la fabrication de nouveaux cadres d'action, à faire évoluer les représentations que se font les habitants d'une situation, à mener des enquêtes, à ouvrir des espaces de parole.

III – 2. Participer à la fabrication de nouveaux cadres d'action

Dans certains des cas exposés ci-dessus, le travail des médiateurs consiste à participer, avec d'autres acteurs, à la fabrication de nouveaux cadres d'action. Il s'agit alors de passer d'une situation de blocage et/ou d'impuissance à une situation plus "positive" dans laquelle l'action est possible. Trois cas peuvent illustrer cette idée : celui du sentiment d'insécurité exacerbé (n°7), celui du problème de parking (n°8), et, dans une moindre mesure, celui de la "dame aux chats" (n°1). Dans ces trois cas, les médiateurs participent à la résolution d'un problème qui est relativement bien posé par le demandeur. Ce qui ne veut pas dire pour autant que le problème existe en soi, c'est-à-dire indépendamment de la manière dont les médiateurs le traitent et agissent. Par leurs actions, les médiateurs contribuent en effet à faire émerger un problème, à lui donner un sens, à le rendre intelligible "à toutes fins pratiques" comme le disent les ethnométhodologues. Ainsi, dans le cas n°8, il s'agit de passer d'un problème qui est posé par le demandeur en termes de "squat" à un problème de sous-location officielle d'un parking, situation qui a engendré un conflit entre deux personnes (le locataire et le "sous-locataire"). Il a donc fallu que les acteurs du conflit, par l'intermédiaire du médiateur, tombent d'accord sur **une définition partagée de la situation**. Dans les deux autres cas, les problèmes paraissent mieux posés par le demandeur. Dans le cas n°7, il s'agit du climat d'insécurité créé par la présence d'une bande de jeunes dans un bâtiment. Dans le cas n°1, il s'agit d'un problème d'hygiène et d'insalubrité posé par la présence de très nombreux chats dans un appartement.

Dans les cas n°7 et n°8, les médiateurs arrivent, en coopérant avec d'autres acteurs, à véritablement débloquer la situation. Dans le cas n°7, l'intervention couplée des médiateurs et de l'équipe opérationnelle aboutit à l'établissement d'un contrat de sous-location pour le parking et au paiement des arriérés de loyer. **Un changement de cadre** s'opère. On passe en effet d'une situation dans laquelle le problème est posé en termes de "squat" (du côté du demandeur) et de "harcèlement" (du côté du sous-locataire) à une situation dans laquelle les termes de l'échange apparaissent équilibrés : l'établissement d'un contrat de sous-location en bonne et due forme implique le paiement des arriérés de loyer. L'issue du conflit est donc heureuse. Dans le cas n°8, la situation de départ est celle d'une famille qui se sent en insécurité et qui est menacée par une bande de jeunes du quartier. La famille est au départ isolée et vit dans la peur. L'intervention couplée du service de médiation et du service prévention - sécurité va rassurer la famille, ce qui va finalement inciter Mme M à porter

plainte contre un des jeunes de la bande. Mme M passe alors d'une position de victime impuissante à celle d'acteur portant plainte. Sa représentation de la situation a, entre-temps, changé. Du coup, "l'affaire", qui était au départ cantonnée à l'espace privé, devient publique. Concernant le cas n°1, la situation est beaucoup plus compliquée. Le problème de la "dame aux chats" s'étale en effet sur plusieurs années (il n'est d'ailleurs toujours pas résolu). En outre, Mme P n'est guère "coopérative". Son comportement est fait d'évitements et de mensonges à répétition (par exemple, elle affirme qu'elle va se rendre à un rendez-vous et elle ne s'y rend pas). Parfois, elle refuse même tout dialogue (par exemple, elle ne répond pas aux médiateurs qui la sollicitent). Elle semble souffrir de "problèmes psychologiques" importants et s'enfermer dans l'isolement. Son comportement, ses agissements, ses attitudes semblent difficilement compréhensibles et "irrationnels" au premier abord.

F : " Maintenant pour elle, je ne sais pas, il y a quelque chose qui la bloque. Il y a quelque chose qui coince. Je ne sais pas ce qui se passe (...). Moi je ne comprends pas, pour nous qui sommes encore normaux si je puis dire... Donc je l'ai envoyée au CMP. Pour nous, notre solution était logique : un locataire. Mais avec elle, ça ne marche pas comme ça... "

D : " Et elle a accepté une éventuelle prise en charge ? "

F : " Comme pour l'appartement, elle repousse ! (...) "

Les médiateurs et les autres acteurs se retrouvent alors dans une impasse. Il s'avère impossible de construire un cadre qui permettrait de débloquer cette situation. Les diverses médiations entreprises lors de cette " affaire " s'avèrent, en définitive, être des échecs.

III – 3. Travailler sur les représentations

Quelque fois, les médiateurs ne font que travailler sur les représentations que se font les habitants d'une situation. À cet égard, le cas n°6, qui porte sur un problème d'installation d'un compteur d'eau dans un appartement, est exemplaire. En elle-même, la situation reste inchangée. Ce qui change c'est la représentation que Mme R se fait de la situation dans laquelle elle se trouve. Grâce à l'intervention du médiateur, elle passe d'une vision dans laquelle l'installation d'un compteur d'eau représente un " problème " à une situation dans laquelle la mise en place des compteurs d'eau individuels représente une bonne " solution " pour lutter contre les abus en matière de consommation d'eau et pour aboutir à un partage équitable des charges.

III – 4. Un véritable travail d'enquête

Dans certaines situations, les médiateurs sont amenés à réaliser un véritable travail d'enquête. Il s'agit alors d'éclaircir une situation, d'établir des faits, de recueillir des preuves, des indices, des témoignages, de reconstituer une histoire, de rendre compte d'un certain nombre d'événements... Tout cela implique un travail de terrain important et de nombreux déplacements. Le cas type est celui des violences conjugales (cas n°4). Il s'agit ici d'instruire un dossier et d'enclencher une procédure. Le médiateur va donc recueillir un certain nombre de témoignages parmi le voisinage et va vérifier les dires d'un des voisins (qui a vu M. B frapper violemment Mme N) en se rendant sur place pour constater la présence de traces de sang dans l'allée. Dans cette " affaire ", le médiateur n'intervient pas sur le fond et n'entre pas en contact avec les acteurs du conflit (M.B et Mme N). Il se borne à rendre intelligible une situation. Cependant, il ne se contente pas de retracer l'enchaînement des faits, c'est-à-dire de décrire une situation. Il prévient en effet que les enfants sont en grand danger. Il transmettra d'ailleurs ce rapport à la Police. Dans une moindre mesure, les cas n°2 et n°8 laissent apparaître également un travail d'enquête de la part des médiateurs. En effet, certaines étapes dans le traitement de ces cas correspondent à des phases d'investigation sur le terrain. Il s'agit, dans les deux cas, de recueillir des informations, des témoignages et des indices. Mais les contacts avec les protagonistes s'avèrent parfois difficiles, comme dans le cas n°2. Enfin, les résultats de l'action des médiateurs sont en général incertains, puisqu'ils ne font souvent qu'amorcer une action. C'est ensuite à d'autres acteurs de prendre le relais pour traiter " l'affaire " sur le fond : la police et l'assistance sociale pour le cas n°4 (les violences conjugales), la police et le service prévention - sécurité pour le cas n°2 (la personne âgée retrouvée morte dans son appartement), l'équipe opérationnelle pour le cas n°8 (le problème de parking).

III – 5. Ouvrir un espace de parole

Dans d'autres situations, les médiateurs ouvrent un espace de parole. Le travail du médiateur consiste alors à écouter une personne en souffrance, une personne qui a des " problèmes psychologiques ", qui " se sent mal " ou qui est dans la " galère " pour reprendre les mots des agents. Le médiateur a, dans ces situations, **un rôle de " tiers "** (Pechikoff et al., 2004). Dans ces situations, son travail est basé sur l'accompagnement et la prise en charge psychologique et/ou sociale (on peut considérer que les médiateurs effectuent un travail social de premier

niveau) d'une personne en détresse. Le cas du " suicide des jeunes amants " (n°3) est à cet égard exemplaire. F, la médiatrice qui est intervenue dans cette " affaire ", sentant la détresse de Mme S, a pris le temps de la recevoir et de l'écouter. Mme S a pu raconter à F l'histoire du jeune couple et rendre compte de la relation forte qui l'unissait à la jeune fille. Elle a pu mettre des mots sur ses souffrances et évoquer la culpabilité qu'elle ressentait à l'égard des deux familles. Elle a pu également reprendre pied et agir à nouveau, en décidant notamment d'aider une jeune femme en détresse du quartier et entamer un certain nombre de démarches (comment d'ailleurs ne pas faire le parallèle entre le cas de la jeune fille qui s'est suicidée et cette jeune femme ?). Mais il nous semble que tous les médiateurs n'ont pas cette faculté d'écoute. Certains nous ont effectivement fait part indirectement des difficultés qu'ils avaient à écouter les gens raconter leurs problèmes.

Un médiateur :

" L'autre chose c'est que les gens sont repliés. Il y a de la méfiance. Ils veulent qu'on règle leur conflit mais ils n'écoutent pas. Ils se voilent la face. Ils se plaignent et déballent leur vie. Et en fin de compte, ils ne vous écoutent pas (...). C'est tendu quoi ! Les gens sont bloqués dans leur truc (...). En fin de compte, c'est plus un monologue de la personne (...). "

III – 6. Les difficultés liées à l'écoute

Il est vrai qu'écouter est difficile. Les psychologues, les travailleurs sociaux, les enseignants, le personnel soignant, les médiateurs... le savent bien. Le psychologue C.Dejours parle " d'écoute risquée " (Dejours, 1993, 1995) pour rendre compte de la problématique de l'écoute du côté de " l'écoutant " (que celui-ci soit psychologue, travailleur social ou encore chercheur en sciences sociales). Par cette expression, il veut signifier que la personne qui se met en position d'écouter une autre prend le risque d'être profondément déstabilisée dans la vision qu'elle a du monde. Cette déstabilisation est d'ordre socio-cognitif, mais surtout d'ordre psycho-affectif.

L'écoute implique un engagement à la fois cognitif et affectif de " l'écoutant ". Celui-ci est nécessaire, dans la mesure où, sans cet engagement, " l'écoutant " ne peut pas entendre l'autre. Mais cet engagement ne suffit pas à garantir la qualité de l'écoute. En effet, " l'écoutant " doit aussi trouver, dans la relation qui l'unit à l'autre, la bonne distance. Si l'implication psycho-affective de " l'écoutant " est trop forte et si aucune distance n'existe entre lui et " l'écouté ", il risque de se noyer dans les peines de l'autre, jusqu'à se perdre et s'oublier. Il va alors intérioriser la souffrance d'autrui, jusqu'à la faire sienne. La souffrance

d'autrui risque de réveiller ses propres souffrances. Tout l'art de " l'écouter " consiste donc à trouver la bonne distance entre engagement et distanciation. Dès lors, on comprend pourquoi les psychanalystes font un " travail " sur eux-mêmes, avant d'exercer leur art sur les autres. Concernant les médiateurs, c'est la question de leur formation qui est posée mais aussi de leur éthique.

L'autre difficulté que peuvent rencontrer les médiateurs dans leur travail est celle de la " gestion " des blessures narcissiques occasionnées par les relations qu'ils ont avec des personnes en détresse psychologique et/ou sociale. L'extrait mentionné plus haut laisse poindre cette question qui nous semble d'ailleurs centrale dans tous les métiers de la relation d'aide. En effet, dans le travail de médiation, les conseils que peuvent être amenés à dispenser les médiateurs ne sont pas toujours suivis d'effets, notamment parce que les gens " résistent ", " n'écoutent pas ", parce qu'ils sont " bloqués dans leur truc " pour reprendre l'expression d'un agent. Il est alors tentant de reporter la faute sur l'autre car celui-ci " résiste " au " traitement " que l'on veut lui " administrer " (c'est par exemple le cas de la " dame aux chats " qui est peu " coopérative ", qui s'isole dans le mensonge, qui est dans l'évitement permanent...). Il s'agit là d'un mécanisme de défense mis en place par l'agent qui a pour fonction de maintenir sa représentation du monde, la conception qu'il se fait de son rôle et la vision qu'il a de lui-même. C'est une manière, à ses propres yeux, de sauver la face (lui qui est plein de bonne volonté dans la mesure où il prodigue des conseils aux personnes en détresse, qu'il se mobilise pour aider les gens à s'en sortir...). En l'absence de ce mécanisme de défense, les agents peuvent être envahis par un sentiment d'impuissance. Ils ne peuvent alors que constater les souffrances d'autrui et sont incapables de " panser " les " plaies " des habitants. Ils sont démunis et désorientés. Ce sentiment d'impuissance est palpable dans l'extrait suivant qui porte sur les conseils de voisinage auxquels participent régulièrement les médiateurs.

Un médiateur :

" A Surcouf, à Lavoisier, les gens ne viennent pas (aux conseils de voisinage). Et pour ceux qui viennent, ça ne se passe pas bien. On sent la souffrance. Ce sont les délaissés du quartier. Il y a des secteurs qui sont abandonnés (...). A un moment, les gens sont venus, mais maintenant, ils saturent. Ils ont dit ce qu'il y avait à dire et ils ne comprennent pas pourquoi ça ne change pas. Et nous on ne peut pas... C'est long. Il y a des projets. Et les gens n'ont pas envie d'attendre. Eux, ils s'en foutent, que dans dix ans ça aille bien. Ils vivent maintenant ! (...). C'est vrai que les gens sont en détresse et qu'ils ont besoin d'aide. Mais nous on n'est pas capable de leur donner ! ".

Dans cet extrait, c'est le décalage entre l'urgence des situations vécues par les habitants et le rythme de l'action collective qui va faire naître un sentiment d'impuissance. Concernant les conseils de voisinage, la situation a quelque chose de paradoxal : les habitants veulent que l'on règle leurs problèmes à court terme et que l'on agisse rapidement, mais les résultats de certaines actions qui sont aujourd'hui engagées (la réhabilitation d'un quartier par exemple) ne peuvent être appréciés qu'à long terme (sur plusieurs années). Les médiateurs, mais aussi les autres services et institutions, se retrouvent alors en porte-à-faux vis-à-vis des habitants.

Plus généralement, l'incapacité dans laquelle se retrouvent régulièrement les médiateurs à résoudre les problèmes des habitants est une cause de souffrances. Les médiateurs peuvent être envahis par un sentiment d'inutilité. Ils peuvent également avoir l'impression d'avoir échoué et culpabiliser. De ce point de vue, le cas n°2 (celui de la personne âgée qui est retrouvée morte à son domicile) est exemplaire. En effet, le lendemain de ce drame, nous avons pu rencontrer F (celle-ci a été très impliquée dans cette "affaire"). Elle était profondément déstabilisée et était en proie à la culpabilité.

Extrait de notre journal du terrain du 20 juillet 2004 : *“ Avant la réunion, j'ai discuté un peu avec F au centre social. On a bu un café ensemble. Etait également présente une autre personne du centre social. F était assez déstabilisée. En effet, hier, avec P, ils sont allés à la rencontre d'une dame du quartier, Mme C. Cette dame était en fait décédée depuis plusieurs jours. Ce qui a mis la puce à l'oreille à F et à P c'est une forte odeur qui se dégageait des lieux ainsi que le silence du chien de Mme C. En fait le chien était également décédé. J'apprendrai plus tard que la mort de Mme C devait remonter à une quinzaine de jours. F avait tenté de contacter Mme C il y a justement une quinzaine de jours. Elle était allée frapper à sa porte et avait entendu le chien aboyer. Elle pensait que Mme C ne voulait pas lui ouvrir (cela arrive fréquemment...). En fait, elle était déjà certainement décédée. F semblait culpabiliser par rapport à cet événement. Aurait-elle pu sauver Mme C ? R (le responsable de la maison de quartier a essayé de la déculpabiliser, ainsi que la personne qui a bu avec nous le café ”.*

Comme tous les professionnels de la relation d'aide, les médiateurs sont ramenés constamment aux limites de leur action et doivent apprendre à gérer “ l'échec ”. Les cas qu'ils sont amenés à traiter peuvent être lourds et complexes, notamment quand les personnes impliquées souffrent de “ troubles psychologiques ” et qu'ils sont dans la “ galère ”. Dans ces situations, les personnes semblent “ résister ” à tout “ traitement ”. Comme nous l'avons déjà souligné, c'est le cas de la “ dame aux chats ”, mais c'est aussi le cas de la “ descente aux enfers ” de Monsieur D (cas n°5). Ce dernier semble en effet être irrésistiblement “ attiré ” par les “ attraites ” de la rue (les “ amis ”, l'alcool...). Les cures de désintoxication n'ont aucun effet sur lui. Il semble être véritablement “ pris ” par une compulsion de répétition qui le

pousse à “replonger” à chaque fois dans les mêmes travers. On imagine facilement la déception des agents qui tentent de l’aider, mais en vain : son médecin qui se bat pour lui trouver encore une fois une place dans un établissement de soins, les psychiatres du CMP qui constatent que Monsieur D est retombé à nouveau dans la rue et qu’il ne vient plus à ses rendez-vous, les médiateurs qui ne peuvent qu’assister à sa “descente aux enfers”...

IV - Quel bilan tirer des actions de médiation entreprises sur Grigny 2 ?

Cette brève incursion dans le travail des médiateurs et dans les problèmes qu’ils rencontrent sur le terrain nous amène à faire un certain nombre de remarques.

Premièrement, il nous semble que l’action des médiateurs a une véritable utilité pour tout ce qui concerne **le traitement des petits conflits** (l’exemple type étant les petits conflits de voisinage, comme dans le cas n°8 du problème de parking). Dans ces situations, les médiateurs sont en mesure de lever un malentendu entre deux personnes, de faire évoluer les représentations des acteurs, et de proposer (le plus souvent en partenariat avec d’autres services et institutions) une solution adaptée au problème posé. S’ils arrivent à “débloquer” ce genre de situations, c’est parce que les acteurs parties prenantes dans le conflit sont réellement motivés pour trouver une solution à leur “problème”. Ils apparaissent sincères et coopératifs. Avec un peu d’ingéniosité, les médiateurs peuvent donc en faire des “coproducteurs” de solutions.

Deuxièmement, les médiateurs ont une véritable utilité pour tout ce qui concerne **le repérage** des dégradations matérielles commises sur la copropriété. Ils sont en effet au plus près du terrain et peuvent faire remonter un certain nombre d’informations. Mais les agents ne font là qu’amorcer une action qui va ensuite être relayée et prise en charge par d’autres acteurs (les gardiens, les agents de nettoyage embauchés par la copropriété, le service prévention - sécurité...). Par les signalements qu’ils font régulièrement, les médiateurs prolongent l’action de la copropriété. Ils participent à la réhabilitation du quartier et font partie d’un système d’acteurs.

Troisièmement, il y a des situations dans lesquelles les médiateurs sont quasiment **impuissants**. Quand il s’agit de cas lourds et complexes, comme le cas n°1 de la “dame aux chats” ou comme le cas n°5 de la “descente aux enfers” de Monsieur D, les actions des

médiateurs semblent patiner, n'avoir que des effets limités. Les individus sur lesquels les médiateurs "travaillent" semblent "résister" à toute solution qu'on leur propose. Dans ces situations, les agents sont confrontés à des problèmes que l'on peut qualifier de "structurels" et à des déterminismes (à la fois sociologiques et psychologiques) extrêmement lourds. Les autres acteurs, comme par exemple les psychiatres, les psychologues et les travailleurs sociaux, semblent eux aussi démunis. Pourtant, il faut souligner toute l'énergie dépensée par les uns et par les autres pour bâtir des cadres d'action appropriés (comme dans le cas n°5 dans lequel on propose à Monsieur D une prise en charge psychologique, une cure de désintoxication, un séjour d'hospitalisation...). Peut-être convient-il de raisonner par la négative. Que deviendraient les individus concernés (qui sont avant tout des individus "en souffrance") si personne n'intervenait ? Finalement, les actions entreprises par les différents acteurs ont peut-être pour effet, non pas d'enrayer des phénomènes qui semblent inéluctables, mais de limiter les effets de la "chute" (celle-ci est à la fois sociale et psychologique).

Enfin, il faut préciser que c'est dans ces "quartiers de relégation", comme certains les appellent (mais la formule a quelque chose de stigmatisant et de dégradant pour les personnes qui y vivent), que se concentrent, plus qu'ailleurs, des cas "problématiques" où se combinent détresse sociale et détresse psychologique. On est alors confronté à **des problèmes d'ordre structurel** qui demanderaient à être pensés et traités à un autre niveau⁴.

Les problèmes structurels sont aussi ceux que nous avons présentés dans le chapitre 2 : la montée de certaines formes de "communautarismes" (qu'elles soient ethniques, religieuses, culturelles ou sociales), la tendance à l'entre soi et à la polarisation sociale de l'urbain, la paupérisation de certaines populations (les plus fragiles, celles qui disposent le moins de ressources, notamment les populations issues de l'immigration), les cloisonnements ethniques, sociaux et spatiaux, la montée de l'insécurité...

Les médiateurs ne font que **gérer les effets et les conséquences de cette "crise"**. Les facteurs d'éclatement que nous avons décrits précédemment (dans le chapitre 2) ne peuvent effectivement pas être enrayerés par des actions locales et pensés uniquement à une échelle locale. Or, celle-ci constitue notre unité d'analyse. L'action des médiateurs ne correspond finalement qu'à un "traitement de surface". Ces agents, même avec la meilleure volonté du

monde et malgré les compétences qu'ils déploient sur le terrain, ne peuvent effectivement pas endiguer les conséquences de la " crise ".

Cependant, l'action des médiateurs, mais aussi celle des responsables de la copropriété, doit, selon nous, être pensée en rapport avec la question de l'ordre social et de son maintien. Nous pensons que la construction et que le maintien de cet ordre ne doit pas uniquement être pensé dans une perspective structuraliste et/ou fonctionnaliste. L'ordre social ne se construit pas seulement " par le haut ", c'est-à-dire par le jeu des structures, mais aussi " par le bas ", c'est-à-dire par les interactions sociales. Cette perspective (" interactionniste ") nous invite à voir comment les acteurs, en entrant en relation les uns avec les autres, contribuent à maintenir collectivement un ordre social et une définition partagée des situations. Nous sommes alors amenés à regarder autrement l'action des médiateurs, mais aussi celle des responsables de la copropriété. Leurs modes de gestion des événements et des problèmes rencontrés sur le terrain ne sont donc pas que des traitements de surface, mais des modalités d'action qui contribuent à la construction et au maintien d'un ordre social local. Ils contribuent en effet, par les actions qu'ils entreprennent, à lutter contre les tendances précédemment décrites, à stabiliser une situation, à ancrer un certain nombre de règles, et à renforcer des sociabilités de quartier.

4 C'est là, par exemple, que l'action du CMP peut s'avérer profitable. Nous renvoyons le lecteur au chapitre consacré au CMP dans la partie 1 de ce rapport.

CHAPITRE IV

LE DISPOSITIF DE MEDIATION MIS EN PLACE SUR LA GARE DE GRIGNY

Introduction

Avec les médiateurs de la gare, nous entrons dans un autre “ monde ”, celui de la SNCF et de ses relations avec son environnement. Bien que la gare soit située sur le quartier de Grigny 2, il n'existe aucun lien direct entre la copropriété et les médiateurs de la gare, même si ponctuellement les responsables de la copropriété et ceux de la SNCF sont amenés à se rencontrer. Mais la situation de la gare de Grigny est, en soi, très intéressante à étudier, d'une part parce qu'elle est un lieu de rencontre entre diverses populations, donc un lieu de frictions, de tensions, de conflits ; d'autre part, parce qu'un dispositif de médiation a été mis en place, dès 1997, sous l'égide de la SNCF. Le cas des agents de médiation de la gare de Grigny, par rapport à celui des médiateurs de la ville, nous intéresse donc à titre de comparaison.

D'un point de vue méthodologique, nous avons procédé à des observations *in situ* pour analyser le travail réel des médiateurs. Cela nous a permis de répertorier les types de problèmes rencontrés par les agents et les compétences qu'ils mobilisent dans leur travail. Nos observations ont été complétées par des entretiens que nous avons menés avec des médiateurs, leur hiérarchie, et d'autres agents de la SNCF.

Après avoir brossé un bref historique de la situation, nous dresserons un état des lieux de la gare. Puis, nous ferons un inventaire des missions et des tâches qui ont été confiées aux médiateurs. Cela nous amènera à distinguer les tâches “ structurantes ” des tâches “ floues ” et à étudier les compétences mises en œuvre par les agents dans leur travail. Nous verrons ensuite que les médiateurs sont conduits à gérer, sur la gare, des événements “ chauds ”. Enfin, nous comparerons le dispositif de médiation qui a été mis en place sur la gare sous l'égide de la SNCF et le dispositif de médiation qui a été mis en place sur le quartier de Grigny 2 sous l'égide de la mairie.

I - Bref historique de la situation

Avant 1997 (année de la mise en place du premier dispositif de médiation), la gare était un haut lieu de trafic (drogue, prostitution...). Les voyageurs se sentaient en insécurité, du fait des agressions et des rackets dont ils étaient victimes. Cette gare était de moins en moins fréquentée, notamment par les habitants de Grigny. De plus, il y avait un problème d'accessibilité puisque les escalators étaient très souvent en panne (les escalators de la gare de Grigny sont considérés comme étant les plus hauts d'Europe !). Du fait de l'insécurité régnante, de nombreux grignois, qui rentraient chez eux après leur journée de travail, évitaient la gare de Grigny et préféraient descendre dans une gare voisine... pour rejoindre ensuite Grigny en bus ! La gare de Grigny devenait ainsi une “ zone de non-droit ” et son accessibilité n'était plus assurée : on assistait à une “ privatisation rampante ” d'un espace public.

En 1997, un dispositif de médiation est mis en place sur la gare, dans le cadre d'un partenariat entre la SNCF et l'association d'insertion ARIES. Cette année-là, une dizaine de médiateurs, avec à leur tête un encadrant, sont embauchés par ARIES en tant qu’“ emplois de ville ” et mis à disposition de la SNCF. Ces jeunes sont issus de Grigny ou des villes situées à proximité (comme Evry-Courcouronnes ou encore Corbeil-Essonnes) et ont grandi dans des quartiers “ difficiles ” (comme ceux de la Grande Borne et de Grigny 2 à Grigny, comme celui des Pyramides à Evry...). Ils ont donc une très bonne connaissance de l'environnement dans lequel ils évoluent. Lorsqu'ils arrivent sur le terrain, ils doivent véritablement “ conquérir ” le “ territoire ” de la gare. C, un des médiateurs présents sur le terrain depuis la mise en place du premier dispositif de médiation, rappelle que l'objectif de l'époque était principalement de lutter contre les vols (de sacs à main, de téléphones portables, de baladeurs...) et de rassurer la clientèle. A cette époque, les agents font beaucoup d’ “ interventions directes ”. Ce sont des “ quasi-interpellations ”. Dans ces situations, les agents n'hésitent pas à intervenir de façon “ musclée ” (certains agents sont connus et reconnus par les jeunes des quartiers et en imposent par leur physique). La présence des médiateurs sur le terrain permet, selon des responsables de la SNCF, une baisse spectaculaire du nombre des actes de malveillance commis sur la gare et dans les trains. Du coup, les habitants de Grigny se mettent à nouveau à fréquenter la gare. En un an, les médiateurs réussissent à faire en sorte que la gare ne soit plus une “ zone de non-droit ”.

Ce dispositif de médiation est reconduit dans le cadre du programme “ Nouveaux services - Emplois jeunes ” lancé par la gauche en 1998. Mais des problèmes administratifs retardent la mise en œuvre de ce programme. Du coup, pendant six mois, il n’y a plus de médiateurs sur le terrain. Les actes de malveillance augmentent alors à nouveau.

Les médiateurs embauchés sous statut emploi-jeune (qui étaient auparavant, pour la plupart, en contrat “ emplois de ville ” chez ARIES ou dans d’autres associations) doivent alors “ reconquérir le territoire de la gare ” quand ils arrivent sur le terrain dans le courant de l’année 1998. Ce dispositif va fonctionner jusqu’à la fin de l’année 2003, c’est-à-dire jusqu’à l’extinction du programme “ Nouveaux services – Emplois jeunes ”.

Début 2004, un nouveau dispositif de médiation est mis en place, dans le cadre de “ l’humanisation ” des gares et des trains en Ile-de-France¹. Il s’agit d’un dispositif d’une toute autre nature, puisque composé de trois médiateurs (des anciens médiateurs d’ARIES) qui ont été embauchés par la SNCF (pour devenir à terme des “ agents commerciaux ”) et de deux maîtres-chiens (rattachés à une société de sécurité privée). C’est ce dispositif que nous avons étudié. Celui-ci fait l’objet de critiques de la part des agents de médiation, notamment du fait de la réduction d’effectifs qui en découle (on passe de dix médiateurs à trois dans le nouveau dispositif) et de la présence de maîtres-chiens sur le terrain.

C’est ce que souligne, G., un des médiateurs que nous avons interviewé :

“ (...) Avant il y avait beaucoup plus un effet de groupe et il y avait une confiance partagée. Et les clients se sentaient rassurés car nous étions nombreux. J’ai vu des agents, comme C par exemple, prendre des initiatives car ils savaient qu’il y avait du monde derrière. Ça donne donc une certaine force. Les agents se sentaient soutenus. Je ne suis donc pas d’accord par rapport à cette réduction d’effectif. L’efficacité n’est pas à son apogée. A deux médiateurs, on peut tout juste faire le strict minimum. Par exemple, si une personne est blessée sur le terrain, une personne doit intervenir. Jusque-là tout va bien. Il faut une autre personne pour prévenir parce que le premier agent est mobilisé sur la personne blessée. Mais normalement, il faut aussi d’autres personnes pour faire un périmètre de sécurité ! Et là il faut 2 ou 3 autres agents. Avant ce qui faisait notre force c’était le fait que l’on était nombreux ”.

Concernant la présence d’un maître-chien dans le nouveau dispositif, l’avis de G est nuancé :

¹ Cette politique est liée à la mise en œuvre du programme TRANSILIEN qui marque une contractualisation entre la SNCF et la Région Ile-de-France.

“ C’est vrai que ça change les choses. Cela donne un côté plus sécurité, une atmosphère plus... Sincèrement, on a l’impression d’avoir perdu l’approche que l’on avait construite auprès de la clientèle. Mais pour nous c’est vrai aussi que le maître-chien donne une certaine confiance. Mais on a également l’impression que les gens viennent moins vers nous car la présence du maître-chien donne une image sécuritaire de terrain. Avant, il suffisait que l’on se positionne sur le terrain et les personnes venaient nous voir naturellement... Ce n’est pas la faute des maîtres-chiens car il sont vraiment bien mais c’est l’image que cela véhicule. En fait c’est une bonne idée en grande soirée car le maître-chien est là pour notre sécurité ”.

II - Une architecture qui favorise le sentiment d’insécurité²

Avant d’aller plus loin dans l’analyse du nouveau dispositif, il nous faut dire quelques mots de la gare de Grigny, une gare qui se caractérise par une architecture peu accueillante pour les voyageurs. Nous retranscrivons, dans l’extrait ci-dessous, issu de notre journal de terrain, nos premières impressions sur cette gare.

Extrait de notre journal de terrain du 15/01/2004 : “ (...) Autre élément marquant pour moi : l’architecture de la gare de Grigny. Cette gare est effectivement sinistre, glauque. Elle est faite de deux quais extrêmement longs. Sur les quais, il fait froid et l’on sent en permanence des courants d’air. Pour accéder au guichet de la gare et à la sortie principale, il faut emprunter d’immenses escalators dont on dit qu’ils sont parmi les plus hauts d’Europe. Quel record ! Selon les agents, il n’est pas rare que ces escalators soient en panne. Or, il n’y a, par ailleurs, pas d’ascenseurs. En cas de panne des escalators, cette gare, structurellement peu accueillante, devient alors franchement inhospitalière (notamment pour les personnes âgées, les gens avec des poussettes ou chargés de bagages...). Autre élément frappant : le guichet. Son emplacement est provisoire car il se situe dans un bungalow qui se trouve juste à l’extérieur de l’espace gare proprement dit. Les agents de guichet en parlent comme d’une “ fosse aux lions ” car il est ouvert sur l’extérieur et qu’il est une cible potentielle visible. D’autre part, il y a deux entrées pour pénétrer dans le bungalow : une entrée “ grand public ” qui est condamnée par un rideau de fer le soir venant (vers 20h30-21h00) et une entrée “ réservée ” au personnel sur le côté. Le bungalow est protégé par un espace complètement clôturé (avec des clôtures de 3 ou 4 mètres de haut). Cela forme une sorte de “ sas ” qui empêche tout accès au bungalow. Cette clôture est aussi destinée à protéger les agents au moment de la fermeture de la gare. Ce sas forme une “ prison ”, visible de l’extérieur car complètement ouverte sur l’environnement. Bref, c’est un “ bunker ”. Les différentes entrées-sorties de la gare, mise à part l’entrée-sortie principale, sont extrêmement sombres. Il y a effectivement beaucoup de zones d’ombre et de recoins, ce qui peut renforcer considérablement le sentiment d’insécurité ressenti par les usagers. Certains endroits s’apparentent même à de véritables coupe-gorges. Bref, les lieux sont peu accueillants et peu rassurants ”.

Nous avons alors cherché à comprendre d’un peu plus près ce qui, dans l’architecture de la gare, pouvait conduire à cette impression. Hormis le fait que cette gare soit globalement très sombre et froide en hiver, la structure d’ensemble (poutres métalliques, grands espaces vides, immenses escalators..) n’est guère “ conviviale ”. Prise dans sa globalité, la gare

ressemble à une usine ou à un grand hangar désaffecté. En outre, les tournées de terrain que nous avons effectuées au côté des médiateurs (nous leur avons notamment demandé de nous décrire la gare et ses installations) nous ont permis de repérer des signes qui, dans l'espace, pouvaient alimenter le sentiment d'insécurité ressenti par les voyageurs. Ainsi, nous avons pu identifier un certain nombre d'installations défectueuses : des DISCOB (vieux modèle de distributeur de vente de tickets) en panne, des téléaffichages hors service, des composteurs défectueux... Nous avons noté que ces appareils défectueux étaient en fait regroupés spatialement, comme si certaines portions du "territoire" étaient laissées à l'abandon... On peut en effet identifier des zones qui, dans la gare, peuvent être qualifiées d' "insécures" car il semble ne plus y avoir de "garant des lieux" pour reprendre l'expression de S. Roché (2000), ou tout du moins parce qu'un certain "relâchement" de la part de la SNCF quant à l'entretien des lieux est perceptible. Ainsi, l'espace constitué par une des "entrée-sortie" de la gare, située du côté de la route nationale, est une zone "insécure" du fait que la plupart des installations ne fonctionnent pas : le téléaffichage n'a jamais été mis en service selon les agents, le DISCOB est en panne (il est donc impossible d'acheter un ticket, les voyageurs doivent donc aller au guichet ou sur la passerelle pour faire l'acquisition d'un titre de transport, cette situation peut donc encourager la fraude...). En outre, les lieux sont sales (présence de nombreux papiers qui jonchent le sol, de mégots de cigarettes...) et, lors de l'enquête, il y avait une voiture qui était là depuis plusieurs jours et qui avait déjà été en partie désossée. Plus globalement, mis à part l'accès principal de la gare qui, lui, est bien éclairé et bien entretenu, tous les autres accès sont "insécures" pour les raisons que nous avons expliquées, mais aussi parce que ces zones sont extrêmement sombres et peu fréquentées.

Cependant, le tableau n'est pas tout noir. En effet, les tags commis dans l'enceinte de la gare sont systématiquement effacés par la brigade anti-tags de la SNCF qui est très réactive aux dires des agents de médiation. La SNCF montre ainsi qu'elle se réapproprie ses espaces, qu'elle fait preuve de volontarisme. En outre, les agents de la SNCF (dont les médiateurs) disposent, sur les quais, de bornes d'appel qui sont régulièrement entretenues et qui leur permettent de contacter les autorités compétentes (pompiers, police, SUGE) en cas d'incidents graves (accident de personne, agression, altercation...). De plus, dans les

2 Nous décrivons la situation de la gare telle que nous l'avons vue en janvier 2004. Depuis, un certain nombre de travaux ont été entrepris pour rendre la gare plus attrayante et plus accueillante.

zones les plus fréquentées par la clientèle (le bungalow, la passerelle et les quais), les installations fonctionnent correctement et l'éclairage est correct.

III - Les missions et les tâches confiées aux médiateurs

Quelles sont les missions confiées aux médiateurs de la gare de Grigny ? En l'absence de fiche de poste, nous avons, dans un premier temps, essayé de reconstituer les contours du travail prescrit, ce que les ergonomes nomment la ou les " tâche(s) " ³, puis, dans un deuxième temps, nous nous sommes efforcés de mettre en évidence le travail réel des médiateurs, autrement dit, " l'activité " des agents.

Concernant les tâches confiées aux médiateurs, celles-ci sont très larges. La liste ci-dessous rend compte de la diversité des situations que doivent gérer les médiateurs, mais aussi de l'ambiguïté de leur fonction.

Les tâches confiées aux médiateurs de la gare de Grigny :

Qualification professionnelle des agents :

Ils sont titulaires d'un CAP de médiation sociale qu'ils ont obtenu par le biais de la VAP (validation des acquis professionnels) avec le GRETA. En outre, ils ont bénéficié de cours de remise à niveau dans les matières " fondamentales " (mathématiques, français...), mais aussi d'un certain nombre de formations dispensées par la SNCF : le PS 5 et le PS 9 (concernant les consignes de sécurité), l'AFPS (concernant les premiers secours à donner à une personne blessée). Au moment où nous les avons rencontrés (en janvier 2004), ils devaient également recevoir des formations dans le domaine " commercial " (accueil des clients en gare, vente de billets, petite maintenance des installations...).

Les tâches des médiateurs (liste non exhaustive) :

- Lors de leur prise de poste (dès 16h30), les agents doivent effectuer leur " tour de gare " : il s'agit de vérifier l'état quotidien de la gare, le bon fonctionnement des installations, de repérer les signes de saleté, et d'enregistrer toutes ces informations sur une fiche prévue à cet effet.
- Vers 20h30 / 21h00, les agents, en compagnie du maître-chien, doivent assurer la fermeture de la gare : il s'agit de veiller à ce que les agents de guichet puissent fermer le bungalow dans de bonnes conditions, de les sécuriser pendant qu'ils font leur caisse, et de les accompagner à leur voiture si ceux-ci en font la demande.

3 Nous avons travaillé sur la base des écrits qui étaient à notre disposition et des entretiens que nous avons eu avec des médiateurs, des responsables de la SNCF et des agents de la SNCF (agents de guichets, agents d'accueil et de service...).

- Les agents sont tenus d'être présents, sur les quais, à chaque arrivée de train. Ils doivent systématiquement saluer l'agent de conduite d'un geste de la main. Ils doivent gérer les flux et éviter les engorgements, notamment au niveau des escalators.
- Les agents doivent sensibiliser les voyageurs sur les risques inhérents aux traversées de voies et empêcher que de tels actes se produisent sur la gare.
- Les agents sont tenus d'informer et d'orienter les voyageurs dans la gare, notamment ceux qui ne connaissent pas la région (les touristes, les personnes qui viennent sur Grigny pour des raisons professionnelles...).
- Les agents doivent venir en aide aux voyageurs qui sont chargés de bagages et qui rencontrent des difficultés pour monter dans le train, accéder à la passerelle...
- Les agents sont tenus d'intervenir, à la demande des agents de guichet, quand ceux-ci rencontrent des difficultés relationnelles avec un client et qu'une action de médiation s'impose.
- Les agents viennent soutenir les agents de guichet quand, en fin de mois, les files d'attente s'allongent (renouvellement des coupons de carte orange...), dans le but d'apaiser les tensions et d'inciter, dans la mesure du possible, les clients à utiliser les automates de vente.
- Les agents sont tenus d'aider et de former les clients quant à l'utilisation des automates de vente.

Parmi ces tâches, on peut en identifier certaines qui ont une véritable consistance et qui sont “ structurantes ” pour les agents, dans la mesure où elles constituent des points de repère dans leur activité. Les autres tâches apparaissent comme plus floues, plus vagues et plus incertaines.

III –1. Des tâches “ structurantes ” et des compétences en matière de gestion des flux

Parmi les tâches que l'on peut qualifier de “ structurantes ”, certaines marquent des ruptures dans la journée de travail du médiateur. Ce sont celles qui sont effectuées à heures fixes. Le “ tour de gare ” marque la prise de fonction des médiateurs et leur entrée en contact avec la gare et son environnement matériel. La fermeture de la gare marque une seconde rupture dans l'activité des médiateurs : ils sont alors à mi-parcours dans leur journée de travail et se retrouvent seuls dans la gare en compagnie du maître-chien.

Les arrivées très régulières de trains structurent aussi l'activité des agents. Dans la pratique, nous avons observé que les agents saluaient systématiquement les agents de

conduite d'un geste de la main. Celui-ci répond, en général, par un appel de phare ou par un petit geste de la main, voire par un petit coup de klaxon. Cet échange de salutations peut paraître anodin mais est essentiel, à la fois pour les agents de conduite qui sont isolés dans leur cabine de conduite et qui peuvent constater la présence de personnel sur les quais jusque tard dans la nuit⁴ (en cas d'altercations ou de tirage d'un signal d'alarme, les médiateurs pourront lui prêter main-forte...), et pour les médiateurs qui se sentent reconnus dans leur travail (ils ont alors l'impression de faire partie d'une organisation, d'un système, d'un tout). Cet échange de salutations est un signe de reconnaissance réciproque et la preuve d'une bonne coopération entre agents de conduite et médiateurs.

L'arrivée des trains constitue aussi une occasion d'entrer en contact avec les voyageurs. On peut alors identifier différents cas de figure. Lors d'arrivées massives de voyageurs sur les quais, notamment durant les heures de pointes (c'est-à-dire le soir au moment où les gens reviennent de leur travail), la tâche principale des agents va être de gérer un flux de voyageurs et de garantir l'accessibilité à la fois du train (pour les voyageurs qui attendaient sur les quais) et des escalators (pour ceux qui descendent à Grigny).

Le travail des agents : gérer l'espace et veiller à l'accessibilité des lieux

(extrait de notre journal de terrain du 21 janvier 2004)

“ (...) Les agents ont la possibilité d'actionner dans le sens de la montée (par l'intermédiaire d'une clé) les deux escalators (il y a deux escalators par quai : un qui monte et l'autre qui descend). Normalement, cela n'est pas autorisé car cela interdit du même coup l'accès au quai pour les personnes qui sont sur la passerelle. C légitime cette pratique par le fait que cela permet de mieux réguler le flux de voyageurs. Cela empêche aussi les traversées de voies. S n'est pas d'accord avec cette pratique. C préfère, dit-il, satisfaire cent personnes, quitte à mécontenter quelques-uns (qui n'ont pas pu descendre sur le quai à temps). S considère que cette pratique est légitime uniquement en cas de situation très perturbée, mais pas pendant les grèves, les voyageurs ayant besoin d'accéder aux quais. Les agents disposent donc, en la matière, d'un pouvoir discrétionnaire.

Autre problème avec les travaux : il peut aussi y avoir des engorgements au niveau de la passerelle car celle-ci a été réduite durant le temps des travaux. Les problèmes d'engorgement se posent notamment pendant les heures de pointe (entre 17h30 et 19h30).

Au moment des arrivées de trains, les agents se positionnent de manière à ne pas gêner le flux de voyageurs. Ils se positionnent à proximité du train entre deux portes, tout en restant près des escalators (leur corps est tourné vers le quai et les escalators, ils sont donc dos au train). Cela permet ainsi :

- de surveiller les escalators au moment où les voyageurs l'empruntent ;*
- de décourager les traversées de voies (présence dissuasive) ;*
- de veiller à la bonne fermeture des portes, et, éventuellement, de retenir quelques instants la porte quand des personnes arrivent sur le quai au dernier moment (cette pratique est très*

⁴ Il s'agissait là d'une des principales revendications des agents de conduite, relayées par plusieurs syndicats.

courante). Dans ce cas, les agents signalent au conducteur la situation d'un geste de la main). Les agents sont donc chargés de gérer un espace et de faciliter l'accessibilité des lieux. Ils peuvent ajuster leur action en fonction des circonstances : par exemple, retenir la fermeture des portes pour permettre à quelqu'un de monter dans le train ”.

On voit, à travers l'exemple des arrivées de trains en gare, que les médiateurs ont développé des compétences dans la gestion des flux de voyageurs. Ces compétences reposent avant tout sur une capacité d'adaptation par rapport aux situations rencontrées. Il faut en effet faire preuve de discernement et choisir la bonne “tactique” : prendre l'initiative d'actionner les deux escalators dans le sens de la montée, intervenir si nécessaire pour canaliser le flux, retenir quelques instants les portes pour permettre à un voyageur de monter à bord du train tout en faisant signe à l'agent de conduite de retarder son départ... Cela nécessite un sens aigu de l'observation, des savoirs corporels (savoir se positionner au bon endroit pour éviter de faire obstacle à la foule tout se tenant prêt à intervenir si la situation le nécessite) et une grande fermeté (notamment quand les agents décident de ne plus retenir les portes alors que des jeunes se précipitent en direction du train, quand des personnes s'approprient à traverser les voies...). A d'autres moments, durant les heures creuses, les voyageurs se font plus rares et les situations sont moins problématiques. Il s'agit alors de surveiller, d'un œil, la situation.

Cet exemple laisse aussi entrevoir ce que sont les tâches que l'on a qualifiées de “floues”, et qui sont plus problématiques pour les médiateurs.

III – 2. Les tâches “floues” et les difficultés rencontrées sur le terrain : l'exemple des relations avec les jeunes issus des “cités”

Le problème des traversées de voies des jeunes

La tâche qui consiste à sensibiliser les voyageurs (notamment les plus jeunes) sur les risques inhérents aux traversées de voies fait partie de cette catégorie. En effet, les agents estiment que dans ce domaine leur capacité d'action s'avère très limitée. Il faut savoir que les traversées de voies sont, à chaque arrivée de train, quasi-systématiques. C'est ce que souligne G, sur un ton désabusé : “ *C'est vrai que les personnes qui sont sur Grigny ont une certaine fierté. C'est vrai que l'on a essayé des tas de fois de les stopper et on nous a insultés !* ”. Dans la pratique, les agents ont donc renoncé à dissuader systématiquement les voyageurs qui traversent les voies. Ils se contentent de surveiller les traversées de voies et interviennent pour les traversées qu'ils estiment les plus risquées : celles des mères de

famille avec une poussette et celles des personnes alcoolisées. Pour les plus jeunes, les traversées de voies sont devenues une sorte de “ sport ” et une manière de se mettre en scène en prenant un maximum de risques. Ces traversées, à très hauts risques, sont susceptibles d’alimenter le sentiment d’insécurité ressenti par les voyageurs. Nous avons fait personnellement l’expérience de telles scènes.

Un incident marquant : des jeunes qui traversent les voies

(extrait de notre journal de terrain du 15 janvier 2004)

“ J’arrive par le train en gare de Grigny-Centre vers 16h30. À peine descendu du train, une scène attire mon attention. Sur le quai, il y a une bande de jeunes (ils sont 5 ou 6) qui marchent devant moi à très faible allure. Ils ont la démarche des jeunes issus des cités, une démarche faite de désinvolture et de nonchalance. La plupart sont blacks. Ils portent une tenue vestimentaire “ type banlieue ” (pantalon extra large, casquette, blouson à l’américaine...). Ils marchent à très faible allure. Ils occupent toute la place sur le quai (j’ai d’ailleurs du mal à les doubler et cette situation me gêne en tant qu’usager). Leur démarche est faite de balancements de droite à gauche. Ils discutent entre eux et ont l’air de plaisanter. Je les double et tout à coup j’entends des cris d’excitation. Trois d’entre eux sont en train de traverser les voies en criant et en chantant alors que dans le même temps un train arrive en gare (il faut signaler qu’ils ont vu le train arriver). Une fois de l’autre côté du quai, les trois jeunes narguent leurs copains qui eux, voyant le train approcher à toute allure, n’ont pas osé traverser les voies. Du coup, ces derniers se sont fait charrier. Les trois jeunes qui ont traversé les voies ont ensuite remonté l’escalator en jouant les durs. En fait, ils ont fait de la gare un théâtre car ils se sont véritablement mis en scène, et ce, du début jusqu’à la fin. Ils ont pu jouer les gros bras devant leurs copains et la scène était d’autant plus gratifiante pour eux qu’il y avait la présence d’un public. Celui-ci était constitué par les usagers “ ordinaires ” comme moi. Une telle scène (que je suppose être banale, ordinaire) peut-elle contribuer à alimenter le sentiment d’insécurité ? C’est possible si je me réfère à la façon dont personnellement j’ai vécu cette scène. Premièrement, sur le quai, la présence de ces jeunes et leur manière (consciente ou inconsciente) de faire barrage m’ont gêné puisque j’ai hésité à les dépasser (certainement par crainte de provoquer une altercation). Deuxièmement, le fait que trois d’entre eux traversent les voies au moment de l’arrivée d’un train en gare m’a fait peur. Une telle scène peut donc, selon moi, contribuer à alimenter le sentiment d’insécurité ”.

Comment se positionner vis-à-vis des jeunes ?

Comment intervenir auprès de tels jeunes ? Quelle attitude convient-il s’adopter ? Comment se positionner quand on est médiateur sur la gare de Grigny ? L’attitude des médiateurs à l’égard des jeunes issus des quartiers peut tout d’abord être qualifiée de “ compréhensive ”, dans le sens où les agents prêtent un certain nombre de motifs aux comportements et actions des jeunes. Selon eux, les jeunes aiment se mettre en scène, notamment quand ils sont en groupe, mais ils ne sont pas dangereux comme peuvent l’être, par exemple, des personnes alcoolisées.

S : *“ Il y a aussi des personnes adultes immatures, des adultes qui vont picoler, qui passent leur temps à faire du bordel dans la gare. A Evry, c’est ça. Ceux qui font du bordel dans les gares, ce ne sont pas des jeunes de 20 ans ! Et ce sont les premiers à vous agresser. Alors que les jeunes, ils vont se faire entendre. Ils vont montrer qu’ils sont présents, qu’ils sont*

là. Ils vont montrer qu'ils existent ! Mais ils ne vont pas t'insulter, te taper. Ils ne vont pas te regarder de côté (...). Les jeunes, c'est quand ils sont en bande qu'ils se font remarquer. Quand ils sont deux ou trois, on ne les entend pas ”.

Des phénomènes de groupe (compétition au sein du groupe, logique de surenchère, exhibition d'un comportement de groupe...) expliqueraient leur attitude parfois provocante. Selon S, les jeunes rechercheraient une certaine “ *notoriété* ”. G, un des deux encadrants qui a en charge la gare de Grigny dans le cadre de la démarche d’ “ humanisation ”, estime que le traitement médiatique des quartiers participe d’une surenchère dans la mise en scène de soi. Pour lui, les jeunes se conforment à l’image que les médias leur renvoient, voire en rajoutent. Pour G, les jeunes ont une certaine “ *fierté* ”.

Mais concrètement que font les médiateurs, en situation, face aux jeunes des quartiers ? Premièrement, il faut souligner que l’attitude “ *compréhensive* ” qu’ils adoptent est, en soi, une manière de dédramatiser bien des situations. Les médiateurs étant capables de donner un sens aux agissements des jeunes, ils en ont moins peur. Ils peuvent donc les aborder tranquillement, sans agressivité. Bref, l’attitude “ *compréhensive* ” semble être un “ *antidote* ” à l’agressivité dans les relations humaines.

G (un encadrant) :

“ (...) J’ai 57 ans et finalement j’aime bien les gens. Et il y a même de plus en plus de gens que j’aime bien. Je suis de moins en moins dans le jugement et les gens le sentent. Donc à la limite s’il n’y a pas de demande je vais vers les gens et je vais discuter. Je vais trouver le point d’accroche, le truc qui les... ”.

Cette attitude est à la fois le produit d’une trajectoire socio-professionnelle (il a notamment été éducateur dans les prisons, instituteur, animateur, et s’est beaucoup investi dans le monde associatif et syndical), d’une posture personnelle (sa personnalité et son éthique ne sont pas étrangères à son comportement) et d’une logique professionnelle (G est un professionnel de la médiation sociale⁵).

Deuxièmement, quand ils interagissent avec ces jeunes, les agents vont leur témoigner un certain respect, l’erreur à éviter étant, selon eux, de prendre la position haute dans la relation pour “ *faire la morale* ” aux jeunes (en les rabaissant, en étant “ *paternaliste* ”, en jouant les “ *grands frères* ”...). C’est ce que souligne G de manière très argumentée :

⁵ G. a été spécialement recruté par la SNCF, dans le cadre du programme “ Nouveaux services – Emplois jeunes ”, sur la base de ses expériences et compétences professionnelles.

“ (...) Un jeune qui parle fort ou autre, c’est un jeune qui veut prouver qu’il existe et il ne faut pas le rabaisser par rapport à ça car c’est un besoin qu’il a de s’exprimer en tant que personne. C’est la base de tout. Nous, on va vers eux et on discute avec eux. On n’essaye pas forcément de les comprendre, mais on les met en valeur et c’est de ça qu’ils ont besoin en fait (...). Il ne faut pas se mettre dans un contexte de paternalisme (montrer que l’on est un “ père ” et que l’on est au-dessus) mais il faut se mettre au même niveau que la personne et lui inculquer des règles qu’il connaît par ailleurs. C’est ça le but, même si c’est assez difficile... Mais tout est dans la conversation. D’ailleurs je considère un peu la conversation humaine comme un jeu d’échecs. C’est très difficile, mais c’est très stratégique. En fait, je considère que chaque personne a une certaine fierté et qu’il ne faut pas y toucher (...). C’est vrai que nous on discute beaucoup dans le boulot. C’est une question d’état d’esprit. Ce qu’il faut, c’est ressentir le problème et écouter. C’est vrai qu’une personne qui est agressive ou en colère, les mots qu’elle dit c’est très important. Il ne faut pas trop jouer avec ça car il y a des choses auxquelles la personne tient. Il faut donc essayer de la calmer, soit en la rassurant, soit en lui faisant voir des éléments qu’elle ne voyait pas (...). Souvent il y a un grand malaise. L’essentiel, en discutant avec la personne, est de trouver quel est ce malaise. Et ça c’est notre point fort. Etre à l’écoute et comprendre ”.

Les agents sont en fait amenés à “ gérer des faces ”, au sens où Goffman l’entend (Goffman, 1973). Tout l’art des médiateurs, dans les relations qu’ils entretiennent avec les jeunes des quartiers, consiste à sensibiliser les jeunes sur un certain nombre de comportements à éviter, tout en faisant en sorte que ces derniers ne perdent pas la face. Ces jeunes ont effectivement une certaine “ *fierté* ” comme le souligne G. Il nous semble qu’ils ont un “ Moi ” à fleur de peau (comme le dit G, “ (...) *les jeunes du coin se sentent très vite agressés par quelques regards. Le regard peut être vécu comme une agression et peut faire démarrer les choses* ”), qu’ils sont porteurs d’une identité très fragile⁶ et que leur “ honneur ” constitue finalement leur bien le plus précieux.

Par conséquent, les médiateurs doivent trouver le bon positionnement par rapport aux jeunes, c’est-à-dire la bonne distance relationnelle. Il convient de jouer, de manière habile, à la fois sur la connivence (les médiateurs sont, eux aussi, issus des quartiers dits “ difficiles ”, ils maîtrisent les codes en vigueur dans les cités, sont impliqués dans la vie locale...) et sur la différence (les médiateurs agissent au titre d’une institution, dans un

⁶ D’un point de vue identitaire, il nous semble qu’ils sont très dépendants du regard que l’on porte sur eux. C’est d’autant plus vrai que ce sont des adolescents ou de jeunes adultes, qu’ils sont issus de quartiers stigmatisés (ils ont tendance à intérioriser ce jugement), et que certains sont en situation d’échec scolaire ou professionnel (ils ne “ croient ” donc plus aux institutions de la République). Ainsi, certains jeunes se reconstituent une identité en entrant dans une “ bande ” (ils acquièrent alors une identité de groupe ; la “ bande ” est en effet un espace de socialisation, avec ses rites, ses codes, ses mythes et les valeurs qu’elle véhicule). D’autre part, les jeunes sont souvent porteurs d’une “ identité de quartier ” (ils défendent leur “ territoire ”). Bien évidemment, on peut voir ces identités comme des identités par défaut, comme des identités de “ substitution ”.

cadre professionnel, leur travail étant de faire en sorte qu'il n'y ait pas de débordements sur la gare).

S, évoquant la “ connivence ” qui existe entre les médiateurs et les jeunes des quartiers :

“ Regardez avec la petite bande de jeunes de tout à l'heure. Je me suis avancée vers eux comme une copine, on était potes de quartier en gros ! Tu vois ? Je n'ai pas joué la maman. Je n'ai pas joué leur grand frère, ou plutôt leur grande sœur. Je leur ai dit les choses comme je devais leur dire. Bon, ben, ils ne m'ont pas insultée, ils rigolaient... Moi les petits jeunes des quartiers, ils ne me font pas peur. Je sors du même milieu qu'eux ! (...). Les petits jeunes, je vais les tutoyer. Mais une personne de 80 ans je ne vais pas la tutoyer et je ne vais pas lui parler d'une manière “ régionale ” ! Je vais lui parler comme je parle à ma mère... ”.

Les agents sont donc amenés, d'un point de vue relationnel, à s'adapter à l'interlocuteur qu'ils ont en face d'eux et à la situation. Il faut donc, selon les cas, savoir jouer la carte de la connivence sans pour autant cautionner les comportements des jeunes (comprendre son interlocuteur ne signifie pas forcément être d'accord avec lui et cautionner ses actes), ou celle de la déférence (caractéristique d'une relation de service, le vouvoiement est alors de rigueur et la distance relationnelle plus grande).

IV - La gestion des événements “ chauds ”

Le travail d'observation des pratiques de médiation que nous avons mené sur la gare de Grigny nous a permis de distinguer, dans l'activité des agents, les éléments routiniers des événements “ chauds ”. Une des difficultés du métier réside d'ailleurs dans cette alternance entre les moments “ creux ” (marqués par l'ennui) et les moments “ chauds ” (vécus paradoxalement par les agents sur le mode de la jubilation).

G évoque explicitement cette difficulté : *“ D'ailleurs on n'apprécie pas trop les journées trop calmes car on sait qu'il peut y avoir un certain relâchement et c'est justement là qu'il faut être aux aguets. C'est vrai que c'est assez fatigant, on ressent un stress. Dans le cadre de notre action, nous on est là au cas où il y a un problème. Même si Grigny c'est une bonne gare, il faut rester sur ses gardes (...) ”.*

Les extraits de notre journal de terrain reproduits ci-dessous, peuvent donner une idée au lecteur de ce que peuvent être ces événements “ chauds ”. Nous avons choisi de présenter

un cas qui nous a été rapporté par les médiateurs (cas n°1) et deux événements auxquels nous avons assisté (cas n°2 et n°3).

Quelques événements “ chauds ” issus de notre journal de terrain :

Cas n°1 : le cas d'un jeune caché sous la rame :

Un cas récent évoqué par S (extrait de notre journal de terrain du 15 janvier 2004) : “ *On était sur le quai et, tout à coup, on voit des gens hurler et crier en disant : “ arrêtez ! arrêtez ! ”. Il y avait eu 3 signaux d'alarme tirés. Alors moi je suis partie voir le conducteur et mon autre collègue est parti appeler la SUGE. En fait, il y avait une dizaine de jeunes qui faisaient du bordel. Et en fait une fille nous a dit, en paniquant, qu'il y avait quelqu'un en dessous du train. C'était infernal ! (...). Les gens paniquaient. Le jeune était effectivement sous la rame. Je me suis mis à genou sur le rebord parce que je n'ai pas le droit de descendre sur la voie. Je lui ai tendu ma main, mais il ne voulait pas sortir. Comme il ne voulait pas sortir, j'ai été obligé de le tirer par la capuche pour l'obliger à sortir. En fait, une dizaine de jeunes voulaient l'agresser et il s'était réfugié sous la rame ! (...) Ensuite on a isolé le jeune de la foule... ”.*

Le même cas nous a été décrit par G, mais de manière plus complète (extrait de notre journal de terrain du 28 janvier 2004) : “ *On était en pause, et on a entendu du bruit car c'est mal insonorisé dans notre local. Il y avait au moins six personnes qui rouaient de coups une autre personne. Mais cette personne a été protégée par certains clients. Nous, on est sorti, et quand ils nous ont vu, ils sont partis. On était deux. S est partie voir la victime et moi je suis parti voir les personnes. Normalement, on n'a pas à faire ça mais, nous, on se permet d'aller un peu plus loin car les jeunes nous respectent par rapport à notre boulot. Mais c'est vrai qu'entre ARIES et le dispositif mis en place par la SNCF, il y a eu un laps de temps où il n'y avait personne sur le terrain, donc les jeunes se sont peut-être dit qu'il n'y avait plus personne en gare. Alors moi j'ai bien mis ma tenue en avant et il y en a un qui m'a dit qu'il n'y avait pas de problème. Je suis revenu vers S et je suis parti voir le chauffeur qui, lui, attendait la SUGE. Tout était parfait car on a apporté une présence sécurisante, notamment vis-à-vis du chauffeur. Après ce qui était important c'était de prendre la victime à part pour la mettre en lieu sûr. En réalité, les jeunes sont revenus. La victime était sous le train ! Le chauffeur ne bougeait pas car il y avait eu plusieurs signaux d'alarme tirés. Moi je connais cette stratégie-là. Eux, ce qu'ils font, c'est que s'ils repèrent une personne, ils tirent le signal d'alarme et ils ont le temps d'aller dans le quartier et de revenir avec leurs potes. Et là le jeune était sous le train (...). Mais ça c'est bien passé car on a réussi à mettre la victime de côté. Les jeunes ne l'ont pas vu, sont repartis et ensuite la police est arrivée. Alors lui, il ne voulait pas qu'il y ait de représailles, donc il n'a pas porté plainte. Mais après ce n'est plus de notre ressort. Nous, notre boulot, c'est de faire en sorte que le train reparte et que les clients soient en sécurité. Mais c'est vrai qu'il y a certaines situations, on ne devrait pas faire, mais on le fait quand même. Comme on gère la situation, il y a certaines choses que l'on peut se permettre de faire. (...) Par rapport à cette situation, ce soir-là, j'ai vu que je pouvais faire confiance à S. Parce que S je connais son potentiel et je sais que dans certaines situations... et ce n'est pas parce que c'est une fille... mais il faut la voir en situation, et en trois ans je ne l'avais pas vraiment vue agir dans des gros coups. Et là j'ai vu son comportement et je l'ai félicitée. J'étais vraiment heureux par rapport à ce qu'elle avait fait ”.*

Cas n°2 : Le cas d'une tentative de vol de sac à main (extrait de notre journal de terrain du 28 janvier 2004)

“ Je retranscris le récit de JD, le maître-chien, qui était le premier sur les lieux : “ C’était à 20h45. Je m’apprêtais à aller au guichet et j’étais donc dans le local. Le train arrivait et donc je me suis mis à la porte pour regarder. Et j’ai entendu une jeune dame crier : “ au voleur ! ”. J’ai suivi mon intuition et j’ai foncé et comme il y avait du monde il a fallu que je me fraye un passage sur le quai. J’ai pu me faufiler et j’ai commencé à poursuivre le mec. Je voulais l’identifier. Et j’ai entendu la jeune femme dire : “ il a laissé tomber mes affaires ”. Comme il s’est enfui, je suis revenu vers la jeune dame pour la rassurer et faire le point. Elle était complètement paniquée. Nous avons un peu discuté et je lui ai dit de venir au local. Je voulais la rassurer. Elle s’est assise au local et elle m’a dit son nom et elle m’a aussi dit qu’elle allait à Corbeil. Voilà... On est resté là jusqu’à l’arrivée du prochain train... Mais c’est vrai qu’elle était terrifiée, elle tremblait et donc je l’ai rassurée ”. Nous sommes arrivés avec S sur les lieux de l’incident (JD avait appelé S sur son portable) juste au moment où la jeune femme s’apprêtait à reprendre le train. S a conversé quelques instants avec elle et lui a proposé de retourner au local. La jeune femme a refusé et nous a remerciés chaleureusement et est partie. ”

Cas n°3 : Des jeunes qui s’agrippent au train (extrait de notre journal de terrain du 21 janvier 2004)

“ Nous étions sur le quai en direction de Paris. Un train était à l’arrêt en gare. Au moment du démarrage du train, nous avons aperçu des jeunes qui s’agrippaient au train. S m’avouera plus tard qu’elle avait trouvé que les comportements de ces jeunes étaient étranges dans la mesure où ils venaient de changer de rames à plusieurs reprises. Nous avons couru à toute allure vers les jeunes qui se sont enfuis aussitôt qu’ils nous ont aperçu. Avec S, nous sommes allés à la rencontre du conducteur pour le sécuriser et avoir des informations. C et D, le maître-chien, sont restés en retrait pour surveiller la partie centrale et arrière du train. Les agents m’expliqueront plus tard que, dans ces situations, il faut se répartir le travail et rassurer la clientèle. Que s’est-il passé ?

S (s’adressant au conducteur) : “ Bonjour, vous avez vu ce qui s’est passé ? Nous on a vu des jeunes s’accrocher au train... ”.

Le conducteur : “ Ben j’ai vu des gens qui s’agrippaient au train. Je crois qu’ils sont montés en cabine intermédiaire ”.

S : “ En cabine intermédiaire ? ”.

Le conducteur : “ Ce sont les motrices qui sont situées au milieu du train. Comme en cabine, ils peuvent arrêter le train ou faire les pires conneries, on va aller voir ! ”.

Nous avons donc accompagné le conducteur vers la cabine intermédiaire. Celui-ci était très calme. Beaucoup de voyageurs étaient descendus du train et ont assisté à la scène. Nous avons constaté que la porte de la cabine intermédiaire était ouverte. Le conducteur a fait une petite inspection avant de remonter dans sa cabine. Il n’y avait aucun dégât matériel. Nous avons alors incité les gens, et notamment les jeunes, à remonter dans le train pour que celui-ci puisse repartir au plus vite. Quelques personnes commençaient à s’impatier. C et S ont, à plusieurs reprises, expliqué la situation à des voyageurs impatients.

S, s’adressant à une personne qui était venue accompagner quelqu’un : “ Pour la sécurité du conducteur et des gens qui étaient dans le train, on a considéré qu’il était préférable de ne pas repartir (...). Il vaut mieux que le train stationne pendant 5 minutes si jamais il y a une personne sur les voies ”.

La personne : “ Ah mais oui mais c’est normal ! ”.

S : “ Parce que s’il y avait eu un accident de personne, là, pour le coup, il n’y aurait pas eu de train pendant 2 ou 3 heures. Et là les gens se seraient plaints. Il valait mieux intervenir le plus rapidement possible. Mais alors les jeunes, ils ont couru ! ”.

Cette scène a été vécue par les agents avec une certaine excitation, voire même une certaine jubilation. C’est dans ces moments-là qu’ils se sentent véritablement utiles. Cela les change de la routine. Les agents me diront plus tard qu’ils ne feront pas de rapport, l’incident n’étant pas très important à leurs yeux. Dommage : ils ont perdu une belle occasion de valoriser leur travail (...). ”.

Nous n'allons pas analyser, dans le détail, chacune de ces situations, mais essayer de repérer les compétences transversales qui sont mobilisées par les agents dans le feu de l'action.

Dans les trois cas étudiés, les médiateurs⁷ ont été extrêmement **réactifs** par rapport à un événement donné. Cette réactivité est tout d'abord "physique" et "corporelle". En l'occurrence, il convenait de se déplacer le plus vite possible sur les lieux de l'événement. L'événement, au moment où il surgit, est une surprise et marque une rupture dans le cours de l'activité. Il faut alors passer de la routine à la gestion d'un événement "chaud". Cette gestion est "corporelle" dans la mesure où l'action se déploie dans le registre affectif, émotionnel et pulsionnel. Les agents doivent effectivement savoir **gérer correctement leurs émotions**, mais aussi celles **d'autrui** (les personnes impliquées dans l'événement peuvent être agressives, terrorisées, figées...), et réagir de manière adéquate. Ils doivent aussi faire preuve de discernement pour analyser, dans l'urgence, la situation et faire la part des choses entre le superflu et l'essentiel (il s'agit alors de parer à l'urgence). Bref, les agents doivent être capables **d'établir un "diagnostic"** sur le vif. Cette action se déroule dans le registre psycho-cognitif. Ce diagnostic n'est pas le résultat d'un raisonnement, d'une réflexion. En situation, les agents n'ont pas le temps d'évaluer toutes les conséquences de l'événement, ni d'inventorier collectivement toutes les "solutions" possibles. Il s'agit de repérer les éléments contextuels qui vont constituer des repères et des ressources pour l'action. Le diagnostic est donc "quasi-instantané" et mobilise à la fois les registres cognitif et affectif.

Dans les trois cas (notamment dans les cas n°1 et n°3), les agents se sont, dans le cours de l'action, réparti très rapidement le travail et les rôles. Dans le cas n°1 (un jeune caché sous la rame), pendant que G intervenait auprès de la bande de jeunes, S essayait de gagner la confiance du jeune homme qui était sous la rame. Ensuite, quand la bande est repartie, G est allé rassurer le conducteur, qui, lui, attendait l'arrivée de la SUGE (la Surveillance Générale des chemins de fer). Dans le cas n°3 (des jeunes qui s'agrippent au train), tandis qu'avec S, nous sommes allés à la rencontre du conducteur pour recueillir son témoignage et pour l'informer de ce que nous avons vu, C et D ont sécurisé et surveillé la partie centrale du train car les voyageurs commençaient à s'attrouper sur le quai.

Les médiateurs semblent avoir une capacité presque innée pour se **répartir le travail et les rôles dans le feu de l'action**. Cette compétence collective est en fait le résultat d'un apprentissage collectif. Les agents ont, au fil du temps, appris à se connaître, à s'évaluer et à se faire confiance. Dès lors, ils sont capables de **se coordonner** très rapidement et d'agir à bon escient. Cette **compétence collective**, nous l'avons déjà repérée sur d'autres terrains, notamment quand nous avons étudié le mode de fonctionnement de l'équipe des agents d'ambiance de la gare d'Evry-Courcouronnes⁸.

Les médiateurs ont développé, en situation de travail, des compétences que l'on peut qualifier de "relationnelles", de "communicationnelles", ou encore de "comportementales" (certains auteurs parlent aussi de "savoir être" pour qualifier ces compétences). On peut voir, à travers les cas que nous avons rapportés, comment se déploient, en situation, ces compétences. Celles-ci sont extrêmement larges, dans la mesure où, comme nous l'avons signalé auparavant, il s'agit pour les médiateurs de trouver le bon registre d'action et la bonne distance relationnelle, la difficulté étant de passer d'un cadre interactif à un autre au cours d'une même séquence d'action. Par exemple, intervenir avec fermeté et doigté auprès de jeunes adolescents, tout en rassurant une personne âgée présente sur le quai. C'est d'ailleurs pour cette raison, que dans le cas de situations complexes, les agents se répartissent le travail et les rôles en fonction de leurs capacités et "expertises" respectives. Dans ces situations, les compétences déployées sont à la fois individuelles et collectives.

Il convient enfin de souligner **le rapport ambigu que les agents** (médiateurs comme maîtres-chiens) **entretiennent aux règles**, notamment aux règles de sécurité. Au regard de celles-ci, leur comportement pourrait parfois être discuté. Ils courent à toute allure sur les quais pour se rendre le plus vite possible sur les lieux de l'événement, agissant à la manière des pompiers ou d'une brigade de police s'apprêtant à faire une interpellation. Ils interviennent directement en cas de bagarre quand ils jugent qu'ils ont une certaine légitimité. Le maître-chien n'hésite pas, quant à lui, à se lancer à la poursuite d'un voleur.

7 Nous incluons, ici, dans la catégorie des "médiateurs", JD, le maître-chien, qui est intervenu dans le cas n°2.

8 Collard D. – La médiation : une compétence ingérable. L'exemple des emplois-jeunes de la SNCF - Thèse de doctorat de l'Ecole Polytechnique, novembre 2002.

Bref, ils sont parfois dans la transgression, ou tout du moins semblent interpréter d'une manière très souple le règlement de la SNCF, lequel, est, évidemment sujet à interprétation et à débat. Quoi qu'il en soit, les pratiques des agents semblent avoir une certaine efficacité, mais il convient de ne pas perdre de vue les risques pris par les agents dans la gestion des événements "chauds". Au sein du groupe d'agents, les discussions portent d'ailleurs souvent sur le fait d'intervenir ou pas dans certaines situations⁹.

S, évoquant le périmètre d'action des médiateurs :

" (...) Moi je trouve que ce n'est pas notre rôle que de courir après les gens qui volent des choses. Je ne suis pas de la Police, je ne suis pas de la SUGE... Moi je suis là pour sécuriser les gens, pour les renseigner, mais courir après des petits jeunes qui volent des sacs à main, non ! Je n'ai pas envie de rentrer en sang chez moi, je suis désolée. Par contre, s'il faut rassurer une personne, il n'y a pas de problème, en cas d'agression par exemple. Je vais alors rassurer la personne et voir ce que je peux faire (...) "

G (un encadrant) : " Chaque problème et chaque situation nous renforcent. Donc on sait où aller et on sait où il ne faut pas aller. Mais c'est vrai qu'on n'est jamais à l'abri d'un incident (...). Comme tout boulot, si on applique les règles tout se passe bien mais, en fait, il faut aller au-delà des règles (...). Quand la situation nous dépasse, on appelle les forces de l'ordre ou les pompiers parce qu'on est juste là pour prévenir, pour sécuriser, faire en sorte que tout se passe bien pour les clients et qu'ils soient en confiance "

G : " (...) Si quelqu'un dans l'équipe connaît la personne qui vole quelqu'un et si elle est assez forte pour arrêter l'agression et faire rendre l'objet volé, non pas par la force, mais par la médiation, c'est autre chose. Mais on ne vous demande pas d'aller poursuivre les gens et de vous mettre en danger ! Alors, le très bon agent, c'est celui qui sait jusqu'où il faut aller et où il faut s'arrêter parce qu'on peut se mettre soi-même en danger et mettre du même coup les autres en danger "

Ces différents propos montrent toute l'ambiguïté de la fonction de médiation ; les règles édictées par les institutions semblent ne pas pouvoir lever cette ambiguïté. Tout est toujours une question de situation, de contexte, d'appréciation et de discernement. Il nous semble en fait difficile de répondre à la question de savoir où commence et où s'arrête une action de médiation. Le rapport ambigu à la règle est, de ce fait, inévitable¹⁰.

Nous allons maintenant, dans un dernier temps, comparer le dispositif de médiation qui a été mis en place sur la gare et le dispositif de médiation qui a été mis en place sur Grigny 2.

9 Nous avons eu une discussion avec les médiateurs sur les limites de leur rôle et sur le rapport qu'ils entretenaient au règlement de la SNCF.

10 Il faut noter, que sur tous les terrains sur lesquels nous avons travaillé, nous avons retrouvé cette problématique.

V - Comparaison des deux dispositifs de médiation

V – 1. Quelles différences ?

Les deux dispositifs de médiation que nous avons décrits et analysés sont finalement très différents l'un de l'autre, à tel point que l'on peut se demander si, sous cette même appellation de “ médiation ”, on parle bien de la même chose. Qu'est-ce qui différencie ces deux dispositifs ?

Tout d'abord, le cadre organisationnel dans lequel les médiateurs interviennent. Les médiateurs de la ville agissent dans un cadre très structuré : ils répondent à des demandes émanant des habitants, doivent rendre des comptes à la copropriété, formalisent systématiquement les actions qu'ils entreprennent, ont des contacts permanents avec les autres acteurs : les responsables de la copropriété, l'équipe opérationnelle, le CMP, le service prévention / sécurité de la ville... Les agents de la gare semblent opérer dans leur “ bulle ” : ils sont seuls sur le terrain, ont plus de latitude dans leur travail, mais leur périmètre d'action est plus restreint, les contacts avec l'extérieur et avec les autres acteurs sont plus rares, ils ne font quasiment pas de comptes-rendus...

Ensuite, leur environnement de travail est très différent. Le quartier constitue un lieu de vie, tandis que la gare constitue avant tout un lieu de passage. Cela va jouer, jusqu'à un certain point, sur les situations et les problèmes rencontrés par les médiateurs. Si dans les deux cas, ils doivent faire face à la problématique des “ incivilités ”, les médiateurs de la ville vont être confrontés principalement à des conflits de voisinage tandis que les agents de la gare vont avoir à gérer, au-delà des tâches routinières qui leur incombent, des événements plus sporadiques, des événements inattendus qui semblent “ surgir ” sans que l'on s'y attende.

Enfin, comme les situations qu'ils doivent gérer sont différentes, leur logique d'action et leur pratique professionnelle diffèrent considérablement. Les médiateurs de la ville effectuent, dans la plupart des cas, un “ travail social ” de premier niveau. Ils ont des contacts réguliers avec les habitants, qu'ils rencontrent souvent à plusieurs reprises. Ils travaillent sur les représentations que ces derniers se font d'une situation et cherchent, avec

d'autres acteurs, à fabriquer de nouveaux cadres d'action (ils sont donc parties prenantes dans une action collective). Ils font des enquêtes parfois assez approfondies pour instruire une " affaire ". Ils travaillent sur et avec les habitants, tout comme le font les travailleurs sociaux, même si leur marge d'action et leurs prérogatives s'avèrent plus limitées. Les médiations qu'ils entreprennent relèvent, selon nous, de la " médiation sociale ". Les médiateurs de la SNCF, quant à eux, sont chargés de sécuriser un espace public (en l'occurrence une gare) et de veiller à son accessibilité. Ils préviennent les conflits par une présence rassurante, mais n'hésitent pas à intervenir en cas de situations conflictuelles. Ils sont amenés régulièrement à gérer des événements " chauds " pour sécuriser la gare (c'est-à-dire les voyageurs et les autres personnels : agents de guichet, agents de conduite...). Ils sont donc amenés à intervenir selon une logique " sécuritaire ". Les médiations qu'ils entreprennent relèvent, selon nous, de la " médiation sécurisation ".

V – 2. Quels points communs ?

Mais, au-delà de ces différences, peut-on, néanmoins, identifier des points communs dans les pratiques et compétences des médiateurs ? Trois points méritent, selon nous, d'être soulignés.

Premièrement, les agents ont une capacité étonnante pour exploiter à bon escient les opportunités " offertes " par les situations et les ressources présentes dans leur environnement. Il s'agit là d'une véritable compétence. Celle-ci est individuelle et collective. Du coup, les médiateurs ont développé une véritable **intelligence des situations**. Cette intelligence est à la fois cognitive et émotionnelle. Savoir, par exemple, identifier les individus qui posent " problème " et les " personnes ressources ", mettre en place un cadre qui va faciliter la résolution du problème, trouver le bon registre d'action, sont autant de composantes, à la fois cognitives et émotionnelles, qui participent à cette intelligence des situations.

Deuxièmement, les médiateurs sont passés maîtres dans **l'art de gérer des faces**, au sens où Goffman l'entend. Il s'agit là d'une caractéristique commune à toutes les médiations que nous avons étudiées. Les médiateurs travaillent non seulement à la résolution d'un " problème " concret (" problème " qui dépend beaucoup des représentations que les acteurs se font d'une situation), mais sont aussi des facilitateurs de relations, des vecteurs de liens. Or, pour jouer leur rôle de facilitateur, ils doivent préserver et soigner la face de

leurs interlocuteurs. Cela demande un certain doigté, une intelligence des situations, voire de la ruse, et des compétences relationnelles affirmées.

Troisièmement, il nous semble que les médiateurs les plus expérimentés et les plus compétents, ont développé, à l'égard des gens en général, une éthique professionnelle fondée sur **une attitude compréhensive**. Celle-ci nous semble être à mi-chemin entre “ l'inné ” et “ l'acquis ”. Il s'agit d'un “ condensé ”, d'un “ précipité ” de différentes choses. La personnalité de base de l'agent et ses traits de caractère, sa sensibilité, ses facultés de compréhension par rapport à une situation donnée, son histoire de vie, sa trajectoire socio-professionnelle, son éthique et la conception qu'il se fait de son rôle constituent autant d'éléments qui rentrent en ligne de compte. Comme nous l'avons déjà dit auparavant, cette attitude compréhensive est un antidote à l'agressivité dans les relations humaines. Elle joue donc un rôle clé dans les processus de médiation.

PARTIE III

REPRISES

INTRODUCTION

Reprises. C'est le titre que nous avons choisi pour cette dernière partie. Elle a en effet un statut un peu particulier, celui d'une partie à la fois conclusive et prospective. Après les « portraits » de ces acteurs, habitants, groupes plus ou moins institués, professionnels, services, après les analyses du fonctionnement des « dispositifs », il nous a semblé nécessaire d'ancrer notre propos, et de l'approfondir, autour de quelques thèmes centraux qui se sont progressivement dégagés de cette recherche à visée exploratoire. Ce sont ces quelques clés importantes pour comprendre, dans les quartiers « polarisés » où nous avons enquêté, quelles formes pouvaient prendre la sécurisation des espaces et la lutte contre les incivilités qui sont revisitées ici, de façon cette fois plus synthétique.

Notre approche de terrain a été double dès le départ : elle a cherché à croiser le regard porté sur les habitants (restitué dans la partie 1), et celui porté sur les dispositifs à caractère plus institutionnel mis en place (restitué dans la partie 2). Mais c'est finalement à une réflexion sur l'articulation entre les rôles respectifs des habitants et des acteurs institutionnels, sur les configurations organisationnelles hybrides qui mêlent participation des habitants et dispositifs organisés, que nous sommes parvenus.

C'est cette réflexion, faite de prises et de reprises, de retours en arrière aussi sur les matériaux présentés, que nous livrons ici, autour de trois thématiques.

La première porte sur la participation des habitants. Jusqu'où peut-elle aller ? Certes, les habitants ne sont pas que des figurants dans ces actions de sécurisation, et cela d'autant plus qu'ils souffrent des conséquences directes des incivilités (bruit, hygiène, agressions,...), ainsi que de la stigmatisation dont leur quartier va être victime. Mais traditionnellement, en France, la participation des habitants reste subordonnée à la place que l'action publique lui accorde : inscrite dans des cadres définis, à travers des canaux institués. Pourtant, certaines figures d'habitants dépassent ce cadre institué de la participation, jouent le rôle d'acteurs frontière, relais entre institutions et résidents, entre résidents eux-mêmes,... Ils s'appuient alors sur des compétences particulières, des compétences ordinaires, qui ne sont pas toutes les mêmes, qui renvoient à des principes d'action qui leur sont propres. Le terme d'« agency » sera utilisé

pour caractériser ces principes. Quatre modèles de l'agir « habitant » seront exposés dans ce premier chapitre.

La deuxième « reprise » met l'accent sur la dimension organisationnelle et gestionnaire de l'analyse réalisée dans ce rapport. C'est sur l'action collective que nous avons centré ce chapitre, sur l'action collective organisée, celle qui combine selon A. Hatchuel (2002) « savoirs » et « relations ». Il sera question des formes de coordination mises en œuvre pour traiter des questions de sécurisation de l'espace, des apprentissages et des routines d'action qui la fondent. L'action collective se joue en effet à des échelles différentes, réalise des combinaisons variées et toujours renouvelées de ressources de natures diverses ; le type de problèmes, leur caractère très localisé et en même temps volatile, l'implication plus ou moins forte des acteurs, suscitent l'émergence de configurations organisationnelles fluctuantes, fragiles et instables. C'est à travers la théorie du « knotworking » que nous chercherons à rendre compte de nos observations : le knot (nœud) désigne en effet ce qui « tient » ces configurations. Le « knot » renvoie-t-il à des acteurs centraux, ou à d'autres formes de « liant » entre les ressources mobilisées ? L'action collective organisée suppose-t-elle nécessairement le support d'un centre ?

La troisième « reprise » reprend l'une des notions mobilisées tout au long de cette recherche : celle de « territoire ». Les problèmes d'insécurité et d'incivilité auxquels nous nous intéressons ici sont « localisés », ils s'inscrivent dans un espace physique à travers les traces qu'ils laissent (souillures, dégradations,...). Le territoire, dans sa relation dialectique à l'espace géographique, est au cœur de toutes les actions de sécurisation analysées. Différents types de territoires (territoires d'action, territoires d'usage) se combinent, se confrontent, entrent en concurrence sur un même quartier ; les actions sont menées à des échelles territoriales définies en fonction de la nature de l'action collective ; des « agencements territoriaux » émergent. Le territoire sera considéré comme une ressource pour l'action, d'une part en raison des appropriations, des relations d'appartenance et d'usage dont il est l'objet, d'autre part car le choix d'une échelle territoriale est un facteur décisif pour configurer l'action et les acteurs de façon pertinente.

Enfin, c'est à des illustrations que nous convions le lecteur dans le dernier chapitre, illustrations qui combinent visée méthodologique et ethnographique : l'une porte sur les parcours commentés, l'autre suit un fil conducteur, celui des ordures ménagères, pour

décliner à la fois participation, action collective organisée, et territoire autour de cette « incivilité » emblématique.

Au final, c'est, sous des formes différentes, du caractère « distribué » de l'action sécuritaire que traite chacun de ces chapitres : distribué entre les habitants et les dispositifs, distribué entre des ressources de diverses natures (humaines et non humaines), distribué enfin sur un espace commun, l'espace vécu sur lequel rapports sociaux et rapports territoriaux sont indissociablement mêlés.

CHAPITRE I

LA PARTICIPATION DES HABITANTS : JUSQU'OU ?

Reprenons la question de la « participation » des habitants là où nous l'avons laissée dans les chapitres précédents. Jusqu'où peut-on suivre S. Roché (2002) quand il soutient qu'en France « *on ne peut faire sans les habitants mais l'on ne peut faire avec* » ou encore J. Donzelot et A. Wyvekens (2004) qui parlent du caractère « *plus que marginal* » de cette participation ? Nos observations nous amènent à nuancer cette affirmation pour deux sortes de raisons. D'abord parce que leur participation à des actions de veille et de prévention n'est pas qu'indirecte en France¹, elle ne se limite pas à des pratiques d'information et de consultation organisées par les élus. Les habitants ne sont pas que des figurants. Ensuite, parce qu'à la lumière de notre enquête, l'hypothèse que nous formulons ici est que les habitants, ou plutôt certaines catégories d'habitants que nous avons rencontrées, sont amenées à prendre une part plus active qu'on ne l'imagine habituellement à l'entretien et à la « fabrication » de leur environnement. Ils ne font pas seulement « avec » les décideurs, ils font aussi « autrement » et « ailleurs ». C'est ce que nous montrerons à l'aide de quelques figures types d'implication active des habitants dans les affaires de la cité en matière de lutte contre les incivilités et l'insécurité.

Après un bref retour sur les ambiguïtés spécifiques de la notion de participation appliquée au domaine particulier qui est le nôtre ici, on rappellera en quoi l'engagement des habitants dans les instances officielles de la municipalité de Grigny mais surtout dans la gestion de la copropriété de Grigny 2 est plus proche des CDC (Community Development Corporations) américaines que d'une participation indirecte. Dans un deuxième temps, nous proposerons une modélisation de cet « agir territorial »² propre aux habitants à partir de quatre types stylisés d'engagement dans l'action ; leur contribution au maintien d'un certain degré d'ordre social risque de passer inaperçue si l'enquête, trop focalisée sur l'émergence de formats d'action plus collectifs, en restait à la sphère des acteurs institués.

1 Donzelot, et alii (2003) parlent de participation de « 3ème rang » dans ce cas.

2 L'expression est évidemment inspirée de la notion d'agir communicationnel chez Habermas.

I - La participation directe et ses ambiguïtés

La participation directe des habitants à la gestion de leur environnement n'est pas une idée neuve. Son histoire ressemble d'ailleurs beaucoup, par les idéaux démocratiques qu'elle contient comme par les désillusions qu'elle a connues, à ce qui s'est joué sur une autre scène de la vie sociale : celle de l'entreprise et de la participation des salariés à sa gestion³. Mais ce parallèle a ses limites. Avec le glissement de « la question sociale » du monde ouvrier aux mondes des cités – et plus généralement à celui des espaces péri-urbains devenus « quartiers difficiles » -, la notion de participation a pris un visage plus politique. Elle en est venue à symboliser et parfois à représenter l'une des ressources essentielles d'une politique publique réparatrice visant à « restaurer le lien social ». Au nom des objectifs poursuivis par les différentes générations des Politiques de la Ville, le « développement social des quartiers » a suscité des modalités d'intervention multiples proposant aux habitants de ces quartiers défavorisés de « devenir acteurs » et de faire « vivre » leurs quartiers. Mais la participation conçue en France comme un droit reste essentiellement une « *invitation à participer à une procédure politico-administrative plus qu'un processus de construction d'un pouvoir* » (Dozelot, Wyvekens, Mevel, 2003) et le bilan critique de ces mesures fait aujourd'hui l'objet d'un débat public nourri (Sueur, 1998) (Donzelot et alii, 2003). C'est dans le contexte d'un échec relatif de ces politiques publiques qu'il faut analyser les ambiguïtés supplémentaires prises par l'idée d'une participation des habitants à des actions préventives en matière d'insécurité et d'incivilités.

Avec l'aggravation du chômage, de la pauvreté, de la violence et de l'insécurité dans de nombreuses communes de France, la ségrégation territoriale, en place depuis 20 ans déjà (Maurin, 2004), n'a fait qu'accroître la « fracture sociale » et les inégalités. La situation dans les cités a connu une détérioration constante. Entre ceux qui subissent le plus durement cette dégradation (couches moyennes modestes résidant sur place) et les autres, ceux qui subissent le plus durement cette ségrégation (les auteurs d'incivilités, les « fauteurs de trouble », les délinquants, les « voyous »...), les tensions ont été attisées, les hostilités exacerbées. Un glissement sémantique intéressant s'en est suivi dans les médias et dans certains discours politiques : le terme d'habitant a le plus souvent été réservé aux premiers. Les seconds ont peu à peu cessé d'appartenir à cette catégorie légitime des habitants. Les couches les plus

3 On pense par exemple aux ambitions démocratiques contenues dans les lois Auroux de 1982 et notamment à la loi sur l'expression directe des salariés dans l'entreprise.

défavorisées de la population (chômeurs, rmistes, immigrés de fraîche date, jeunes issus de l'immigration, en échec scolaire, sans espoir dans leur avenir...), celles précisément auxquelles on attribue l'insécurité ont été disqualifiées. Si ces nouvelles « classes dangereuses » constituent aujourd'hui une catégorie-cible visée par les Politiques de la Ville, leur « participation active à la vie locale » fait figure de formule incantatoire. Les habitants « réels » sont tout sauf une catégorie homogène. Faute d'avoir admis (« regardé en face ») cette hétérogénéité, le développement social des quartiers, fondé sur une injonction paradoxale « participez, animez vous » (Tremorin, 2003)⁴ et un modèle d'action publique top down, est loin d'avoir produit les effets escomptés.

Face aux problèmes spécifiques posés par l'insécurité et les incivilités, « les habitants » ou plutôt ceux à qui ce statut est reconnu, ces couches moyennes modestes (et souvent « français de souche ») qui habitent encore les cités, en sont venus à représenter implicitement une catégorie sociologique : celle des individus qui se sentent victimes, lésés, visés ou agressés, et non plus la catégorie d'appartenance résidentielle que cet attribut connote. La suite de l'histoire est connue. Cette partie de la population étant elle-même plus menacée qu'autrefois par l'insécurité économique et sociale (Castel, 2003), elle a souvent été tentée, on le sait, de « prendre ses affaires en mains », d'engager des milices et des vigiles privés, devant la difficulté des municipalités et des forces de l'ordre républicaines, à contrôler la situation et assurer la sécurité des espaces publics. Aux élections de 2002 le thème de l'insécurité avait envahi la campagne et marqué les résultats au premier tour par la victoire de l'extrême droite. La « participation » active des habitants aux affaires publiques n'est pas réservée à la promotion des convivialités de proximité : elle peut aussi se jouer sur un tout autre registre que celui préconisé par la politiques publiques : le registre de l'auto-défense et du recours à des forces de l'ordre privées.

I – 1. Démocratie locale et contrôle communautaire

Ce n'est pas à cette figure de la participation que nous avons eu affaire sur le terrain, ni à Grigny ni aux Tarterêts, mais à des modalités plus républicaines, et surtout non miliciennes mais aussi de type communautaire si on peut qualifier ainsi les habitants de Grigny qui

4 On trouvera en annexe la conclusion d'une étude réalisée dans le cadre d'un mémoire de DEA au CRG par Y. Trémorin, sur les limites de la participation des habitants à la vie des quartiers, participation impulsée par la municipalité de Rennes.

forment bel et bien une communauté de résidents. On pourrait ajouter une troisième modalité d'intervention sur l'environnement immédiat que nous qualifierons d'entrepreneuriale, dans le cas de la création d'une petite entreprise de nettoyage décrite plus loin (chapitre 4 de cette partie). La mobilisation est citoyenne, dans le premier cas, menée sous l'égide de la municipalité communiste de Grigny, au nom de la démocratie locale. Elle se traduit par la création d'instances d'expression, de concertation, de veille et de prévention, ouvertes aux habitants volontaires, les conseils de voisinage notamment. Elle est communautaire dans le second cas, celui de la co-propriété de Grigny 2 où fonctionnent des formes à la fois centralisées et réticulaires de participation directe des résidents au contrôle social et à la prévention sécuritaire. La participation des habitants a plus de 10 ans et doit se lire à deux niveaux : à l'échelle d'un groupe élargi de responsables qui ont pris en mains les rênes de la gestion quotidienne de la co-propriété ; à l'échelle des résidents invités à s'engager bénévolement dans des activités visant au quotidien à préserver, à entretenir, à réparer voir à promouvoir un ordre social local moins troublé et moins dégradé. Enfin, la participation est professionnelle (et rémunérée) dans le cas des jeunes gens issus de l'immigration qui contribuent à l'effort collectif de propreté de la cité des Tarterêts grâce au montage d'une PME. Leur « niche » économique : le ramassage des papiers dans les espaces collectifs et le nettoyage en temps réel des cages d'escalier.

L'intérêt de l'exemple de Grigny est que ces deux premières figures de l'appel à participer coexistent sur un même territoire, celui de la commune, et qu'une articulation entre ces deux formules est donc possible. Des passerelles existent entre le politique (préfecture), la municipalité et la société civile qui font de ce cas une sorte d'idéal-type où démocratie locale et contrôle communautaire, loin de s'opposer, font plutôt bon ménage. C'est cette conjugaison « réussie » qui fait l'originalité du cas. La portée de cet exemple est évidemment limitée et la littérature disponible ferait plutôt conclure à un cas d'espèce, si l'on se réfère (encore) aux propos de Roché (2002) : « à côté de l'exhortation générale à la participation, on trouve des restrictions et limitations tellement nombreuses qu'elles rendent improbable toute forme d'implication concrète durable des citoyens ». Ces restrictions se sont-elles avérées moins nombreuses à Grigny qu'ailleurs grâce à une municipalité très engagée sur ce terrain ? Aurait-on affaire à un développement communautaire « à la française » fruit d'un apprentissage collectif, informé des déboires et des limites d'une participation essentiellement « passive » ?

I – 2. La municipalité et ses extensions

Résumons nous. A Grigny, cette participation est de type indirect au sein du *comité consultatif des habitants*, structure créée dans le cadre du GPV, qui accueille, sur le modèle de la démocratie représentative, quelques représentants des résidents organisés en commissions thématiques spécialisées sur les problèmes d'habitat, d'emploi, d'échec scolaire et de « sensibilisation des habitants ». Elle est aussi « expressive » dans la mesure où la municipalité fait ouvertement appel à eux, à *tous* les habitants cette fois, invités à se réunir dans des *conseils de voisinage* ; mais on a vu aussi les limites de cette formule de démocratie directe difficile à entretenir dans la durée : les habitants tendent progressivement à désertier ces structures faute de résultats probants tangibles ; mais surtout la formule rencontre des limites certaines dues au faible intérêt manifesté pour ces réunions de la part des habitants issus de l'immigration, eux-mêmes souvent à l'origine des troubles et désordres évoqués dans ces conseils. A coté de cette forme de participation « expressive », la population est amenée à participer à la gestion de l'ordre social local en coopérant avec les médiateurs de la ville, certes peu nombreux, mais joignables par tel (n° vert). Les médiateurs remplissent les fonctions de SAMU social, d'assistance de 1^{er} niveau dans le cadre d'un travail social de proximité : ils interviennent auprès d'une population démunie et paupérisée et assurent la coordination avec les différentes administrations ou institutions concernées. Travail d'apaisement, ils sont aussi appelés pour régler des conflits de voisinage, fréquents et parfois violents dans ce type d'environnement. Leur action en matière de prévention des incivilités est essentiellement réactive, au coup par coup, sporadique, sans « projet éducatif » explicite. Enfin, la municipalité se saisit d'opportunités plus ponctuelles nées en dehors d'elle. Ainsi, par exemple, à l'occasion d'une réunion des associations dites « communautaires », où elle est représentée : on y discute de problèmes posés par l'entretien défectueux des logements sociaux (mais ceci en l'absence le plus souvent du principal interlocuteur, le bailleur), de l'offre existante ou à prévoir de services socio-culturels (sportifs, éducatifs, linguistiques) en vue d'une meilleure intégration des populations d'origine étrangère, ou encore de la présence permanente des jeunes enfants dans les espaces publics et de la « re-parentalisation » à encourager.

I – 3. La co-propriété : une communauté d'intérêts

Grigny 2 – une des plus grosses co-propriétés de France avec ses quelque 12 000 habitants – offre un exemple original d'organisation collective « autonome » de la cité, certains habitants ayant décidé il y a 25 ans de prendre le contrôle de l'entretien du bâti et de la gestion de leurs intérêts communs à la place du syndic de l'époque. Fortement structurée autour d'une *commission sécurité* qui réunit des « présidents de tranche » et des gardiens, cette cogestion communautaire par le nouveau syndic, on l'a vu aussi, présente des ressemblances suffisantes avec les *community development corporations*, les CDC, pour que la comparaison ne soit pas totalement artificielle. Si le pouvoir de cette co-propriété est nettement plus limité – elle n'est ni en mesure d'intervenir sur la planification urbaine, ni sur la réhabilitation, ni sur la sélection des résidents – elle a les moyens d'agir sur trois fronts : celui de l'entretien réactif du bâti en « temps réel », celui du renforcement des contrôles sociaux communautaires et celui de l'instauration de règles. Les résidents sont donc partie prenante dans cette régulation, sollicités, associés, enrôlés, éventuellement élus (s'ils se présentent au bureau ou à la commission sécurité) ; certains d'entre eux sont surveillés (certains jeunes sont « fichés »), contrôlés et éventuellement soumis à des amendes s'ajoutant aux charges infligées en cas de dégradation. Les membres actifs et responsables forment une sorte de gouvernement collégial, assurent la coordination de l'action collective, et se trouvent en prise directe sur l'ensemble des affaires, économiques, sociales et financières, de la cité. Ils ont l'oreille des autorités, notamment de la municipalité et de la police avec qui ils travaillent « main dans la main ». Cette organisation de type sécuritaire-légale qui agit en concertation avec les services publics régaliens et dont le président est un élu municipal a semble-t-il porté ses fruits. Les dégradations des parties communes ainsi que l'insécurité dans cette résidence qui reste ouverte – tout le monde peut y pénétrer - ont diminué, le prix du m² a légèrement remonté, les tags ont pratiquement disparu et la cité de Grigny 2 présente une allure générale propre et bien entretenue. La co-gestion par la communauté de résidents a incontestablement amélioré la situation même si celle-ci reste encore insatisfaisante.

I – 4. A quoi servent les habitants ?

Comment caractériser le statut accordé aux habitants dans ces différents formats de participation? Une municipalité est jugée par ses électeurs. Un syndic par ses co-propriétaires. Une PME par ses clients. Tous trois sont amenés à rendre des comptes à leurs mandataires,

agissent par délégation. La participation des habitants a donc un statut *pragmatique* dans ces instances : elle y remplit des fonctions, elle est « au service » du mandat, lui est utile et il peut l'utiliser. Elle correspond à un objectif politique dans les projets de la municipalité où elle est proclamée et recherchée, au nom des vertus de la démocratie locale, incluse dans les principes officiels d'une action publique potentiellement plus efficace, parce que mieux ancrée sur le terrain. Recherchée, mais jusqu'à un certain point. Les fiches action du CLS – véritable programme d'action opérationnel de la mairie sur ces questions - mentionnent peu ce niveau de la participation qui fait figure de parent pauvre à l'exception des conseils de voisinage dont le découpage territorial ajusté au plus près des problèmes ressentis par les habitants est censé assurer la remontée de l'information et l'expression collective des besoins en sécurité. Pour la copropriété de Grigny 2, la mobilisation active des résidents représente en revanche un *atout majeur*, une force vive. Cette ressource indigène est indispensable pour prévenir et combattre les désordres ; elle constitue une source d'information indispensable pour assurer la co-production de la surveillance. Quand au rôle joué par la participation des habitants dans le cas de la PME de nettoyage (voir plus loin), il est double : en créant du désordre les résidents créent de l'emploi ; mais ils sont aussi destinataires du service : l'utilité collective (ici un service) financée par le bailleur est en somme co-produite par les usagers.

Les habitants sont donc sollicités à divers titres. Individuellement, en tant que *représentants* d'une population plus étendue, ils sont appelés pour leur compétence ou leur disponibilité, en tant qu'alliés privilégiés, à s'exprimer dans des instances de concertation ou de gestion. Ils peuvent être invités *collectivement* à faire état de leurs difficultés dans les conseils de voisinage et à alerter les « responsables » ; ou encore, collectivement toujours, à co-produire de la sécurité, pour animer des chaînes d'information pertinentes, des formes de veille ou d'intervention rapide. Sur un tout autre registre, celui de l'électeur anonyme, la figure des « habitants » est d'abord celle d'une *masse à satisfaire* (celle des électeurs ou des résidents « passifs ») ; ensuite, d'une « *masse* » à *gérer*, à contrôler, à assister, à intégrer (ceci pour les fauteurs de troubles ou les immigrés récemment arrivés, et souvent sans titre de séjour) ; enfin, d'une *masse productrice de désordre* et donc de travail pour les jeunes des Tarterêts. Dans cette logique de la gouvernance, les habitants sont nécessairement « instrumentalisés », même si chacune de ces organisations tire sa légitimité de la défense des intérêts des citoyens, pour l'une, de celle des co-propriétaires et des locataires pour les deux autres. Quelles que soient ces différences, la participation des habitants est conçue et justifiée du point de vue d'un acteur central, elle est jaugée à l'aune du dispositif mis en place : c'est de lui que dépend

la part et la place qui lui est faite. Cette place découle des missions, dépend du mandat, dérive des « besoins » propres de l'agencement organisationnel que constitue une municipalité, une co-propriété, une PME.

II – La part des particuliers dans la construction de l'environnement

Changeons maintenant de perspective. Passons du point de vue de ceux qui conçoivent, mettent en place et font vivre des dispositifs collectifs à celui d'acteurs individuels qui occupent souvent une place dans ces dispositifs au titre de leur qualité d'habitants. Mais ces citoyens - plus actifs que d'autres, assurément - sont plus que des relais fonctionnels utiles à la mise en œuvre d'une politique centrale. L'initiative qui leur revient en propre (*« on ne peut pas tout le temps compter sur les institutions, il faut aider les services municipaux »* dit l'un d'entre eux) sera ici au centre de la réflexion. On verra que le « faire » des habitants n'est pas réductible aux places qui leur sont octroyées « d'en haut » par les décideurs ou les garants institutionnels des lieux ; mais on verra aussi que, pour prendre la mesure de ce faire (qui n'est ni seulement un « faire avec » ni vraiment un faire « à côté ») l'analyse doit passer des *dispositifs* organisationnels aux *dispositions* personnelles mobilisées.

II – 1. Action, activité, agency

La perspective théorique développée ici privilégiera leur *activité*. Elle reprendra à notre compte la découverte des ergonomes, dans les années 70, qui montrait l'écart entre travail « réel » et travail « prescrit », et la conséquence qui en découle : à savoir que les OS font en réalité plus et autre chose que ce qu'ils sont censés faire. Transposant l'idée aux habitants, nous chercherons à montrer qu'ils sont, eux aussi, à la fois plus compétents et plus actifs qu'on ne le réalise d'ordinaire dans la co-production de leur environnement. L'analyse se déplace donc ici d'une description des formes de l'action collective organisée (en matière de lutte contre les incivilités et l'insécurité) à celle des manifestations de la « puissance d'agir », notion exprimée en anglais par l'un des sens du mot *agency*⁵. *Agency* veut dire à la fois autre chose et plus que ce que nous entendons par le mot action. Ce terme désigne à la fois ce qui est actif ou ce qui exerce un pouvoir, et le « principe », la force motrice à l'œuvre dans une action donnée. On peut aussi le traduire par « principe d'action » ou « dynamique ». Dans le

⁵ *Agency* est un mot étrange, vu de ce côté-ci de l'Atlantique, qui peut se traduire aussi bien l'un des termes suivants : action, acteur, agent, agence et agencement.

champ des *cultural studies*, ce terme a été conceptualisé comme une « *notion alternative à celle de maîtrise et en est venue à désigner une action qui n'a pas pour origine un sujet souverain* » (Butler, 2004). C'est à ce type d'actions-là que nous allons nous intéresser maintenant.

L'implication politique qui découle de cette approche est que cette contribution a le statut d'une ressource essentiellement tacite, souvent utilisée mais rarement reconnue à sa juste valeur. Et ceci, particulièrement, dans un pays jacobin où le poids de l'action institutionnelle tend à masquer, dans les représentations collectives dominantes, la part prise par les « gens » ordinaires (par la France « d'en bas », dit-on aussi), dans l'administration des affaires courantes et, au delà, dans la fabrication négociée de l'ordre social (Strauss, 1992).

Si cette perspective rompt avec une idée bien ancrée en France selon laquelle les politiques publiques – et les politiques de la ville en sont un bon exemple - peuvent et doivent *tout* façonner, y compris la sociabilité, elle n'est pourtant pas nouvelle, notamment dans les sciences de l'organisation. Elle consiste à ne pas considérer l'environnement comme une donnée mais comme le fruit d'une construction. Weick (2001) parle par exemple d'« *enacted environments* »⁶. Mais on trouve la même idée sous la plume de S. Roché (2002) qui montre que les organisations peuvent jouer un rôle actif dans la co-construction de l'environnement : elles peuvent « stimuler » les désordres, « produire des interstices ». La conception de l'environnement et sa prise en charge sont à l'origine, dit-il, de « l'usage que font les citoyens de l'espace ».

Faisons un pas de plus dans cette veine constructiviste. En tant qu'usagers de l'environnement, les habitants agissent sur celui-ci et sont en partie responsables de son aspect, de sa consistance. Ses apparences leur reviennent et c'est précisément pour cela que les incivilités font tant d'effet, tant de dégâts. La contribution des habitants peut aussi bien être passive, peser par absence de réactivité, par indifférence, impuissance ou lassitude, qu'active. Elle peut aussi bien être constructive que destructive. Elle peut consister à abîmer ou à entretenir, à occuper l'espace, ou à le fuir, le désinvestir. Elle peut s'appliquer à l'environnement matériel aussi bien qu'à l'environnement humain, aux formes de la sociabilité et de la civilité, à celles qui résistent comme à celles qui dérapent. « L'agir

6 K. Weick, « Enactment processes in organizations », *Making sense of the organization*, Blackwell, 2001

territorial » que nous leur prêtons peut sembler mineur, trop individuel pour qu'on y prête attention. Mais on peut aussi penser qu'entre l'ordre de l'interaction (Goffman, 1991) et l'ordre des institutions, la rupture n'est pas radicale. Les micro-interactions quotidiennes constituent alors un niveau pertinent de l'analyse sociologique à ne pas négliger. C'est là que le « vivre ensemble » se fabrique et se maintient, ou se délite, par là que l'ordre social tient, malgré tout, ou ne tient plus du tout.

Prenons quelques exemples relatifs à des incivilités. La contribution des habitants est évidente « par défaut » en quelque sorte quand les règles de la civilité ordinaire sont transgressées sans provoquer de réaction par ceux qui en sont les témoins directs ; quand un tapis lavé à grande eau coule du balcon du 8^{me} jusqu'en bas sans que les voisins n'interviennent ; quand les ordures, jetées en vitesse par la porte de l'ascenseur, au sous sol, pour éviter d'en descendre, finissent par bloquer, impunément, l'ouverture de la porte. Elle est évidente aussi quand les co-locataires, ou encore des professionnels de la santé (cas du CMP évoqué en partie I) impuissants et apeurés, tolèrent des mois durant que les « jeunes » (auteurs de désordres) passent le plus clair de leur temps à occuper, matériellement (squats) ou symboliquement (tags, traces, souillures), les parties communes. A côté de ces formes de non action il existe tout autant de contributions pro-actives au façonnage de l'environnement. C'est donc sur elles que nous allons nous arrêter pour saisir, au-delà de l'agir territorial des mandats, celui des « particuliers », et le poids des régulations quotidiennes à leur portée.

II – 2. Quatre modèles d'action : choix méthodologiques

Parmi la trentaine de personnes rencontrées, nous avons construit, inductivement, en partant d'une analyse des matériaux réunis, quatre modèles d'action en matière de « traitement » des incivilités : l'éducateur, l'assembleur, l'arpenteur et le prestidigitateur. Chacune de ces figures contient un « principe d'action » (agency) que nous allons représenter de manière schématisée. Tous les quatre établissent une jonction singulière entre le dedans et le dehors, l'action individuelle et l'action collective, l'intérêt local et l'intérêt général ; elles articulent chacune à leur façon les dimensions morales et politiques d'une action et mêlent le professionnel et le domestique. Modéliser les variantes individuelles autour de quelques logiques fortes afin de « monter en généralité », tel est le sens de cet exercice. Mais les exemples qui suivent ne représentent à l'évidence qu'eux-mêmes. Ce sont des exemples emblématiques, encore trop proches des personnages réels pour être qualifiés d'idéaux-types.

Leur intérêt est d'indiquer une voie, moins fréquentée que d'autres, qui tente de faire un sort raisonné à la singularité.

La construction de ces modèles repose sur plusieurs choix méthodologiques. Le premier, déjà évoqué, consiste à focaliser l'attention sur l'action de nos interlocuteurs ; l'agir territorial que nous leur prêtons est le fruit de notre construction, il n'équivaut pas à la somme des activités empiriques enregistrées. Le second consiste à considérer les incivilités dont il est question ici comme des *actions situées rapportées*⁷, décrites après coup, auxquelles nous n'avons pas eu d'accès direct. Le troisième, à adopter une démarche compréhensive : à nous demander par exemple, comment les personnes rencontrées « pensent » la question des incivilités en contexte et comment elles procèdent pour lui attribuer un sens. Enfin, le contexte recevra une acception large⁸ : il sera entendu ici au sens d'un environnement socio-spatial, dont la texture, physique, humaine et civique à la fois, permet seule d'accorder une signification aux « désordres ». De l'interprétation de ces désordres dépend, pour chacune des logiques d'action que nous avons repérées, la mise au point d'une « action qui convient »⁹.

Un seul exemple. Un balcon encombré et mal entretenu passera inaperçu pour l'un, mais sera considéré par un autre comme un exemple type d'incivilité, si la personne attache de l'importance à l'esthétique des balcons en tant que symbole du bon entretien de la copropriété. Ce désordre peut rester un simple motif de plainte, servir d'illustration au cours d'une visite guidée de la cité avec le chercheur ; mais il peut aussi déclencher une intervention par procuration, auprès du président de « tranche » ou du gardien, soit plus directement, auprès du locataire concerné si c'est un voisin et que la relation et les moyens de communication (on peut aussi faire appel à l'entremise d'un médiateur parlant la langue du locataire) le permettent. Pour faire l'objet d'un traitement, ce désordre doit d'abord être perçu, identifié comme tel, et interprété comme le signe de quelque chose d'autre (la dégradation) ; puis enregistré dans un coin de tête, pour être éventuellement signalé (au garant du lieu s'il existe) ou faire l'objet d'une interpellation directe. Du repérage à la réparation, le chemin est parfois sinueux et suppose une bonne dose d'énergie, d'obstination, de conviction. C'est cette

7 Situées au sens que cet adjectif prend dans les théories de l'action située (Suchman, 1987) et rapportées puisque nous n'y accédons que par la médiation de ce que nous en disent « les autres » (et non leurs auteurs).

8 Et non au sens plus étroit et plus précis de la situation immédiate, du *setting*, employé dans les théories de l'action située.

9 Selon le concept de L. Thévenot (1998) « L'action qui convient » dans les 4 modèles présentés ici appartient à ce qu'il appelle le régime de la familiarité.

veille active, ajoutée à d'autres vigilances *distribuées sur un territoire commun* qui finissent par produire un effet. L'expérience de la co-propriété peut se lire comme un effort soutenu pour construire ce système de vigilance distribué, autant que comme une « prise en main sécuritaire » des affaires de la communauté.

II – 3. Ce que traiter veut dire

Nous avons cherché à saisir ce que *traiter veut dire* pour nos interlocuteurs, conscients de la variété des solutions imaginées, le plus souvent hors de portée pour les acteurs institutionnels. D'abord parce que traiter est inséparable, dans ces modèles, des engagements personnels (professionnels, citoyens, éthiques...). Ce sont des acteurs frontière dont l'appartenance est double : un pied sur le terrain, dans la cité, un autre dans des entités intermédiaires. Ils appartiennent tous aux deux espaces que sont la société civile, d'un côté, et l'Etat (ses politiques publiques, ses acteurs et leurs dispositifs) de l'autre, espaces entre lesquels ils assurent une connexion. Ensuite parce que traiter, pour eux, n'est pas dissociable des formes de sociabilité entretenues avec leur entourage. De la nature, de la qualité, de la quantité, de la signification que revêtent ces relations ordinaires tissées personnellement avec autrui, dans l'espace de la cité ou au delà, dépendent leur volonté et leur capacité à agir. La cité ne s'arrête pas aux portes de la résidence et les liens avec la *polis* sont eux aussi au cœur de ces modèles, comme on va le voir. Enfin, parce que pour atteindre le principe de cet agir territorial, sorte de compétence d'analyse et d'intervention exercée au quotidien par des individus, il faut cesser de séparer les dimensions de l'espace vécu. Rapports sociaux et rapports territoriaux¹⁰ ne font qu'un pour ces habitants. Ils se combinent, s'emboîtent, se croisent en permanence dans cet environnement où la promiscuité est de règle, où incivilités et civilités se font écho. Le « traitement » des désordres est le fruit de cette combinaison.

III - Le modèle du passeur-éducateur

Le portrait de C¹¹. et de ses multiples casquettes constitue un premier modèle d'action : celui du passeur-éducateur situé à l'interface entre les résidents et le monde. Les quatre sous titres du portrait brossé plus haut résument les places et les fonctions sociales occupées par C. : une

10 « Le territoire existerait-il sans le support des espaces de vie, sans les déplacements individuels, les cheminements et les pratiques routinières du quotidien qui donnent corps et consistance à toutes les formes de rapports sociaux ? » (Guy di Meo, 1996).

11 Portrait qui figure dans la partie I du rapport sous le titre : « La vraie fausse médiatrice ».

citoyenne de base immergée dans l'action publique locale ; une voisine (pas) comme les autres, une femme d'action qui « ose » ; un « entrepreneur de moralité » (Becker, 1985) ; un agent d'intégration. Quatre facettes d'un même personnage qui marque ceux qu'elle côtoie, les gamins, les voisins et les acteurs publics. Ses appuis institutionnels et professionnels sont essentiels. Ils n'épuisent pas sa « puissance d'agir » qui prend sa source dans une disposition personnelle : le goût d'enseigner.

Le passeur assure le **va-et-vient** entre deux rives : il transporte, il colporte, il rapporte. C'est un chaînon essentiel entre le mico-territorial et le méso-politique. La représentation schématisée qui suit reprend sous forme graphique les différentes « entités » citées par C. au cours de plusieurs entretiens. Ce schéma servira de point de comparaison avec le schéma suivant, celui d'un autre habitant, de Grigny 2 cette fois. Mais avant, récapitulons les relations qui unissent C. à ces différentes entités. Les flèches sont une indication. Celles tracées en gras et qui sont toutes à double sens symbolisent des rapports d'interaction, suivis et durables. Celles tracées en pointillé indiquent des relations plus épisodiques, moins soutenues.

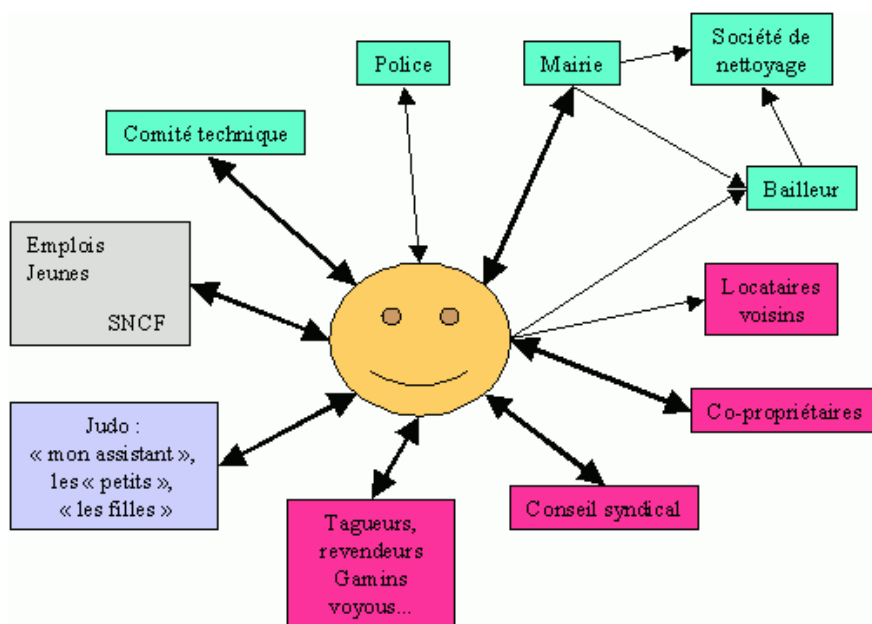


Schéma de la toile de C.

La toile au centre de laquelle se trouve C. contient quatre sortes d'acteurs avec qui elle est en relation plus ou moins régulière. (1) Les autorités locales qui comprennent : la mairie et le maire ; son émanation (le « comité technique » dont elle est membre) pour le traitement des problèmes techniques locaux (voirie...) mais aussi d'insécurité et d'incivilités ; le bailleur de la résidence et la société de nettoyage ; et enfin, la police. (2) Son employeur, la SNCF où elle

est chargée, entre autres, du suivi des emplois-jeunes. (3) Ses élèves du cours de judo qu'elle donne sur place. (4) Les habitants : les voisins, les membres du conseil syndical dont elle fait partie et la catégorie des « voyous, des jeunes, des gamins, des revendeurs, des tagueurs » à qui elle a directement à faire. Avec chacune de ces entités une relation spécifique est construite¹², dont nous retiendrons ici deux modalités.

Le volet institutionnel de l'action de C. est solidement ancré sur le territoire communal auprès des institutions municipales où elle occupe une place officielle de passeur entre la cité des Tarterêts, la SNCF et le « comité technique ». Auprès des membres de ce comité qui réunit, à la manière d'un CLS, des représentants de la plupart des institutions locales, C. fait fonction de porte parole doublement autorisé : en tant que salariée de la SNCF dont elle est la représentante au sein de cette instance municipale et en tant que membre du conseil syndical de sa résidence. Son rôle d'informateur relais est celui d'un médecin de l'environnement, généraliste : poser un diagnostic, faire des recherches, enquêter, documenter le problème (photos à l'appui), filtrer les rumeurs, alerter (la police), prévenir (l'enlèvement des épaves obtenu suite à un simple coup de fil), proposer des remèdes (monter un dossier visant l'embauche de jeunes pour une opération de nettoyage). L'efficacité de ses interventions en tant que porte parole tient au fait qu'elles sont légitimes, directes et fréquentes (deux réunions par mois) et qu'elles fonctionnent dans les deux sens : salariée, elle est aussi en mesure de rendre service à la ville en relayant auprès de son employeur les problèmes d'insécurité posés sur le site de la gare et ses environs.

Le volet éducatif de son engagement prend racine dans une occupation extra professionnelle, celle de professeur de judo. C'est cette activité qui imprime aux relations de familiarité qu'elle entretient avec les « voyous », les taggeurs, squatteurs, revendeurs ou simples « gamins », la tonalité à la fois moralisatrice et combative de ses interventions ; elle encore qui explique la coloration éducative que prend chez elle la croisade menée contre les incivilités ; elle enfin qui consolide la position de leader naturel compétent dont C. bénéficie, qui nourrit les relations de confiance entretenues avec ses voisins (de palier et de la cité) et qui lui permettent au besoin de rassembler.

12 Nous laisserons de côté ici ses relations avec la SNCF dont il a été trop peu question dans ces entretiens. Les médiateurs de la SNCF font l'objet d'une analyse dans la partie II de ce rapport.

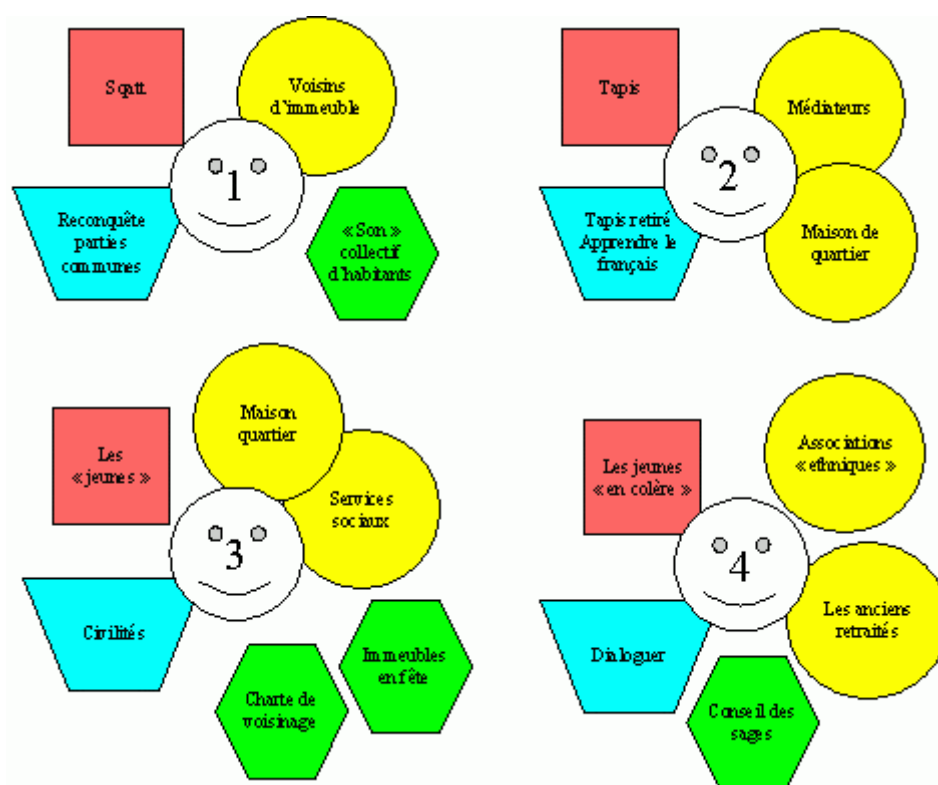
Cette croisade combine deux registres. L'un représente un « traitement » à chaud et en surface des incivilités, l'autre relève d'un traitement préventif et d'une action en profondeur. L'action directe consiste à « intervenir » partout et toujours, par des actes de présence, d'autorité et de parole (altercations, discussions, engueulades, menaces, provocations, et même au besoin la dénonciation). La tactique est rôdée (savoir changer de « cadre », passer du ludique à la morale en passant par l'ironie et l'humour) ; elle fait l'objet d'une explicitation bien maîtrisée, implique un savoir faire relationnel à toute épreuve ; elle suppose enfin une attitude pugnace (être prof de judo est un atout) : ne jamais baisser les bras ni laisser passer, interpellé, réagir vigoureusement. Le second registre de cette action est sans doute la condition du premier. Le motif et le principe actif est une conviction pédagogique qui lui donne son sens (pour C.) et sa force. Il part d'un diagnostic répandu - le défaut de règles, l'absence d'autorité, de repères et de modèles dont souffrent ces jeunes de la cité et s'appuie sur une certitude intime : à savoir que rien n'est encore perdu, que ces règles peuvent encore être acquises, par les plus jeunes, grâce au « code moral » du judoka que C. enseigne avec enthousiasme. L'apprentissage pratique dispensé déborde les règles élémentaires de la civilité (la politesse, la maîtrise de soi, le respect d'autrui) pour inclure l'ambition scolaire, la transmission des « valeurs traditionnelles » et le sens des responsabilités. Autant d'atouts dont la visée ultime pour cet « entrepreneur de moralité » engagé dans un projet éducatif au long cours (qui manque trop souvent à l'école, estime-t-elle) est l'avenir professionnel de ses « gamins » et leur intégration dans la société. On comprend, on éprouve différemment les pires désordres quand un projet de ce genre vous « tient ».

IV - Le modèle de l'assembleur

Un second modèle d'action est incarné par L. devenu propriétaire à Grigny 2 en 2000 dans l'un des secteurs de la cité particulièrement exposés en raison de sa proximité avec la gare. Les « compétences de rassemblement » dont fait preuve cet *organizer* non professionnel ont été décrites dans le portrait brossé plus haut (partie I du rapport). La modélisation consiste ici à montrer que les opérations de rassemblement recensées livrent des schèmes d'action qui sont autant de façons de faire du *problem solving* sans le savoir, face à des comportements d'incivilités. Chacune des configurations concrètes représentées sur le graphique qui suit représente une combinaison des paramètres suivants :

- un « problème » (en rouge),
- une déclinaison locale de l'intérêt collectif (en bleu),

- des ressources humaines : une population cible à enrôler dans l'action (en jaune),
- un dispositif, une configuration organisationnelle adaptée (en vert).



Quatre schèmes d'action qui articulent un problème, une définition de l'intérêt collectif, des ressources humaines et un dispositif organisationnel.

(1) Un squat durable (dû à un trafic) dans son entrée nécessitera la mobilisation de ses voisins immédiats rassemblés par lui dans un « collectif d'habitants » ; (2) une nuisance collective (tapis ruisselant) dont une voisine d'origine étrangère est la cause, nécessitera sa médiation pour faire fonctionner un dispositif existant et réussir à assurer l'interconnexion entre différents services sociaux publics ; « les jeunes » en général, enfin, à propos desquels deux actions seront engagées : (3) l'une réunissant, au delà de la cité, les maisons de quartier et les services sociaux de la commune, à l'occasion d'un événement rituel annuel (Immeubles en fête) et autour de la diffusion d'un document (Charte de bon voisinage) ; (4) l'autre qui vise à rassembler sur la base de l'ancienneté les sages du quartier dans un partenariat interethnique au sein d'une structure pérenne (Conseil des sages) afin d'entretenir le dialogue avec les générations suivantes et assurer, par rotation, la présence d'un « ancien » aux différentes assemblées de quartier.

Ce savoir-rassembler repose sur des appuis institutionnels importants. Les relations établies et entretenues par cet acteur intermédiaire entre la cité et la société, entre les habitants, la commune et les autorités sont plus nombreuses, au total, comme le montre le schéma qui suit, que dans le cas précédent. Ce recensement offre de quoi démentir l'idée reçue selon laquelle la force du lien social à l'intérieur de ces mondes fermés (entre « jeunes », par exemple, ou entre résidents « de souche » unis et solidaires) irait de pair avec la faiblesse du lien civique. Ici, les deux types de liens sont inséparables, s'alimentent l'un l'autre, telle est l'originalité de ce mode d'action. A la manière d'une **prise multiple**, L. assure, en l'organisant, le passage du courant. L'interconnexion qu'il entretient réalise cette jonction rare entre cinq types d'instances qui ont souvent peine à travailler ensemble : étatiques, territoriales, professionnelles, communautaires et citoyennes. De cette multiprise découle une capacité d'analyse qui intègre problèmes d'insécurité et d'incivilités posés par les « jeunes » (et les moins jeunes), auteurs de désordres et fauteurs de trouble, et problèmes d'intégration, de plus en plus aigus avec l'arrivée d'immigrés récents, de plus en plus nombreux dans la cité. Ces deux types de populations sont à la fois la source et la cible des nombreuses initiatives prises par L. dans une perspective soucieuse de mêler guérison et prévention. L'échelle temporelle d'une action sur les causes est plus étendue que ne l'était le modèle d'intervention précédent. De même que les ramifications, plus denses, du réseau d'acteurs mobilisables à cet effet, sur lesquels L. peut tabler. Cette toile comprend des personnalités, des représentants des professionnels avec qui il est en contact régulier : des administrations régaliennes, des personnages politiques, des responsables d'associations, des travailleurs sociaux ; des instances dont il est membre : le comité consultatif, le conseil de voisinage, la commission sécurité de la communauté de résidents ; et enfin des voisins et habitants : « son » collectif d'habitants et bientôt son conseil des sages.

A la différence du futur notable attiré par une carrière ascendante faite de présidences multiples, l'organisateur-rassembleur acceptera de devenir un membre actif dans les instances locales pour autant que les places ainsi occupées pourront lui servir de ressource pour poursuivre ses objectifs. Ceux de L. ne s'arrêtent pas à la veille sécuritaire ni aux réactions défensives. Ses objectifs visent une action dans la durée et en profondeur non seulement sur les effets des incivilités mais surtout sur les causes de la petite délinquance et les conséquences d'une immigration mal maîtrisée. Le terrain d'action qu'il va chercher à investir s'inscrit dans le prolongement direct d'une politique municipale volontariste qui

multiplie les initiatives en direction des populations paupérisées¹³ et d'une d'aide spécifique à l'insertion des populations étrangères. L. servira de relais tout en restant à sa place, modeste, de résident de base capable d'actions individuelles comme de projets plus collectifs. « Guérir » - son mot à lui pour ne pas parler de répression - ne lui suffit pas : il veut aussi prévenir.

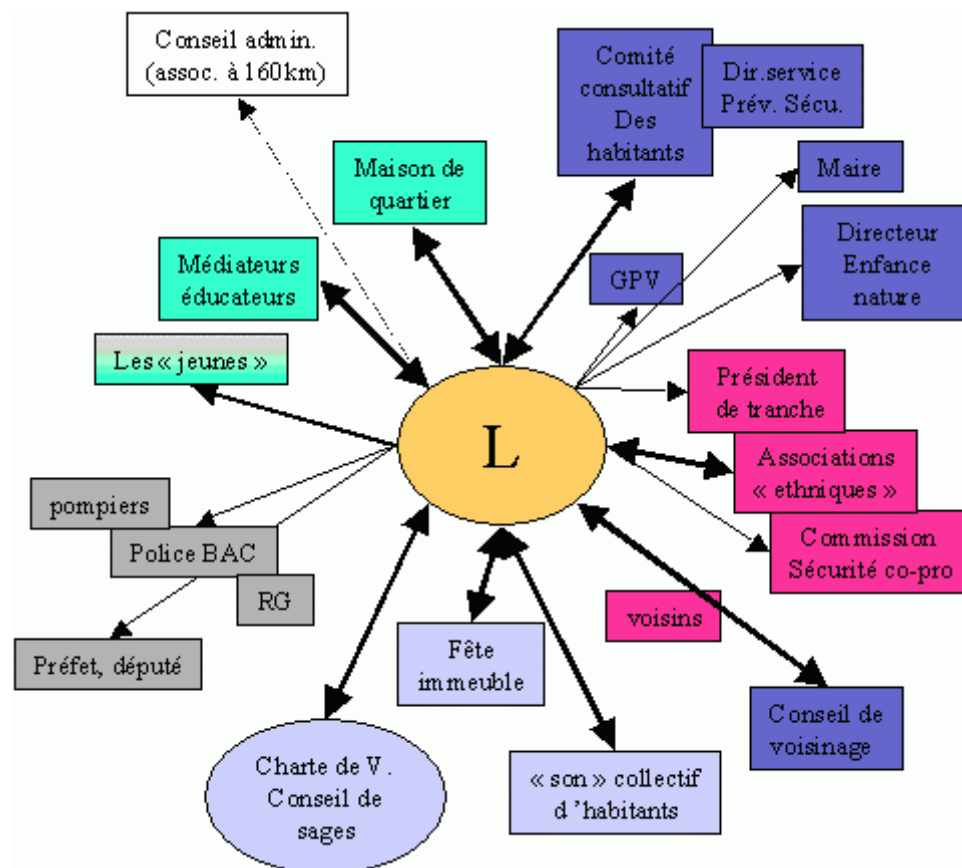


Schéma de la toile de L.

Tel est le sens de ses interventions à l'échelle d'une commission relevant du comité consultatif des habitants (« Habitat et Peuplement ») dont il est membre. Mais tel est aussi le sens de son action dans la cité. Son activité commence en quelque sorte là où s'arrête la théorie de vitre brisée, dont se réclament ouvertement les responsables de la co-propriété de Grigny 2. Ou plutôt là où celle-ci rencontre ses limites, là où l'arrêt des dégradations et le contrôle social renforcé ne suffisent pas pour mieux vivre en société. Il sait – parce qu'il est bien placé pour le savoir – que les résultats obtenus sont loin d'être à la hauteur des attentes des habitants qui désertent les conseils de voisinage, se découragent et perdent espoir, pour les

¹³ 600 familles inscrites aux restos du cœur sur 24000 habitants : L. évalue à 3 ou 4000 le nombre de « pauvres »

uns ; qui ne voient pas pourquoi ils s'impliqueraient dans la vie de la cité, pour les autres. Au-delà de l'horizon immédiat des actions auto-défensives, L. s'engage donc dans des initiatives à moyenne portée. Les projets qu'il entend faire partager et pérenniser reposent sur une disposition personnelle qui conjugue capacité à rassembler et aptitude à mettre « les autres » en mouvement. L'impulsion donnée se diffuse, fait des ronds dans l'eau : elle peut atteindre une seule personne comme une communauté élargie. L. réussit à rassembler parce qu'il sait (qu'il aime sans doute) remettre les gens en marche : ses voisins souvent là depuis 30 ans et qui restaient « les bras croisés » face à l'occupation de leur hall ; sa voisine du dessus qu'il convainc de sortir de son isolement et d'aller apprendre le français ; ses pairs en ancienneté, écoutés par les jeunes et qui savent leur parler. Son *agency* dépasse le périmètre de ses actions personnelles : s'il a l'art de transmettre aux autres son pouvoir agir, son principe d'action, c'est qu'il est lui-même persuadé que « faire à plusieurs » permet de faire plus et autre chose.

V - Le modèle de l'arpenteur

La relation à l'environnement dans ce modèle est d'une toute autre nature. Elle ne procède pas d'une visée transformatrice et ne donne pas lieu à des actions proprement dites, comme dans les deux cas précédents. Elle n'est pas à non plus à l'origine de solutions préventives ou curatives susceptibles de modifier la situation, de peser sur les relations sociales et le traitement des incivilités. Son intérêt est ailleurs : en faire une catégorie permet d'élargir le spectre des modes d'articulation entre le dedans (la cité) et le dehors (les autorités) et des compétences ordinaires déjà recensées. Celles-ci relèvent cette fois d'une connaissance écologique indigène, d'un savoir de topographe détenus par une habitante de la Grande Borne qui vit dans la cité depuis 30 ans. Cette familiarité fait d'elle une excellente « connaisseuse », de cet espace clos et sinueux qui n'a pas de secrets pour cette habituée. C'est une lettrée : elle sait lire la cité comme on lit dans un livre. Le savoir technique qu'elle possède est celui de l'arpenteur ; ce qu'elle est capable de mesurer : l'état de santé visible de la cité. Après le savoir-enseigner et le savoir-rassembler, le savoir-repérer. Cette forme particulière de connaissance d'un territoire, de ses usages et de ses mésusages, est intime, sensible, faite de constats pointillistes, de souvenirs émus et d'étonnements. Elle mêle observations techniques, découvertes et anecdotes. Pour y avoir accès il faut une

méthodologie particulière¹⁴, elle-même déambulatoire : nous l'avons vue à œuvre, sur place, elle nous a été « montrée » lors d'un parcours commenté que nous avons enregistré. Le terrain s'est éclairé au fur et à mesure de la visite guidée grâce à ce genre de lampe qu'on appelle un **baladeur**. Le baladeur transporte la lumière dans des zones mal éclairées sans prise disponible. La connexion entre cité et municipalité reste dans ce cas virtuelle mais il y a fort à parier qu'entre l'emploi municipal et le savoir d'expérience existent quelques passerelles. Cette habitante est en effet chargée au sein de la municipalité de la mise en place d'un Observatoire de la délinquance. Sa participation à la construction de l'environnement en tant qu'habitante est doublée d'une participation professionnelle.

De quels types de compétences s'agit-il au juste et en quoi peuvent-elles potentiellement servir une action municipale locale ? Les gestionnaires d'espaces publics comme les grandes gares, ou encore ceux qui veillent à la sécurité des installations nucléaires, ont inventé un métier destiné à détecter les pannes, à repérer les dysfonctionnements qui affectent l'environnement et nécessitent réparation ou entretien. On les appelle les métiers de la tournée (Bayart, 1999) : l'agent sert d'œil externe à une institution mal voyante parce que le territoire est trop grand, trop distant ou trop complexe. Si la tournée que nous avons faite avec cette habitante n'avait rien de professionnel, les informations livrées ressemblaient fort à celles dont un Observatoire peut fort bien faire usage.

La représentation graphique qui suit illustre une infime partie de ce parcours, les 5 premières minutes environ. A la différence d'un entretien où les mots servent à représenter le monde, le support visuel et la matérialité du monde sont ici omniprésents : le discours recueilli en marchant livre une perception globale¹⁵ de l'environnement où tout se tient. Le relevé topographique contient des indications très précisément localisées mais qui s'intègrent à un état *général* des lieux. S'y mêlent des signes d'insécurité sanitaire (les rats), d'insécurité matérielle (les parkings mis sous clé et situés à l'extérieur de la cité, clés volées, commerçants qui ferment) et des marques d'incivilités (des dégradations d'immeuble, des feux de poubelle).

14 De larges extraits de ce parcours figurent intégralement, à titre d'illustration méthodologique, chapitre 4, à la fin de cette partie.

15 Sur principe de la *Gestalt theory*.

Le tableau brossé dans ce fragment illustre une logique d'exposition qu'on retrouve dans chacune des séquences suivantes du parcours (et que l'on retrouve également dans d'autres trajets effectués aux Tarterêts). Cette intelligence des lieux combine causes et conséquences, constats bruts et analyses, appréciations positives sur la cité (« encore vivante » et où l'on connaît ses voisins) et considérations objectives sur la mauvaise santé du bâti et les jeux dangereux (trafics en tout genre, scooters cramés, lancés à plein gaz sur les voies piétonnes...) pratiqués dans l'espace public. Nuancé, le relevé n'est ni dramatisant ni catastrophiste (la fleuriste a dû fermer mais un nouveau coiffeur est arrivé), le tableau est empreint d'un réalisme subtil ; la responsabilité des jeunes y fait l'objet d'hypothèses différentes : actes intentionnels (murs rayés avec une pierre) ou involontaires (l'effet mécanique des jeux de ballon) ; et les responsabilités en général y sont partagées et notamment par les décideurs : du constructeur du mur anti-bruit qui n'a pas dératé des deux côtés du mur, du bailleur (Opievoy) quand il intervient à retardement pour effacer des traces ou des odeurs. Les exactions et les solutions sont donc interprétées dans leur contexte socio-sémantique et le regard qui nourrit ce discours déambulatoire décline passé, présent et futur ensemble : le tout dans un « genre discursif » où, pour reprendre la jolie formule de Montaigne, « quand je marche mes idées marchent avec moi ».

VI - Le modèle du prestidigitateur ou l'utopie réalisée

Le dernier modèle, celui du prestidigitateur, a pour décor un îlot de verdure cultivée et pour acteur principal le président d'une amicale de locataires devenu récemment jardinier. C'est l'histoire d'une utopie réalisée. D'un jardin collectif né sous le béton, à la place des carcasses calcinées, où poussent aujourd'hui tomates, menthe fraîche et coriandre. Il se trouve au fond d'une rue, dans le bas Tarterêts. On y échange des graines et des conseils, des salades et des verres de thé dans ce terrain vague transformé en Eden potager, un des seuls lieux de rencontre accessible aux femmes de la cité, où jeunes et vieux se croisent. Lieu magique aux antipodes de l'incivilité, bulle verte où les légumes l'ont emporté sur les déchets, économie du don à échelle réduite qui fabrique du lien autour d'une activité incongrue....Son impact sur l'environnement se passe de commentaire : disséquer les propos qui suivent leur ôterait toute poésie..

Un tag

L. - « ...sur les murs Ça a été un peu dégradé là, et il y a les structures vertes, les petits pans de vert. On se demande pourquoi ici plus qu'ailleurs [...] Zaza Eclipse clan», ce qu'il y a écrit sur le tag, n'importe quoi »

N. - « et ça veut dire ? »

L. - « Eclipse, c'est ma place. Clan, c'est peut-être un clan qu'ils ont annoncé, et Zaza, je ne sais pas. »



Le mur rouge

« Notre mur rouge qui est censé couvrir un peu le bruit de l'autoroute. Ce qui est bizarre c'est que ça n'a pas été fait de l'autre côté où on a quand même un collège. Donc on a un problème de rats parce qu'en fait quand ils ont construit le mur, ils n'ont pas fait dératiser. Donc les rats ont traversé la route »



PARKING RÉSERVÉ

Parkings

« Là c'est les parkings, à l'extérieur. On se gare à l'extérieure pas à l'intérieur....et là il y a un jeu de clés qui a été volé et on recommence à avoir des problèmes »

Les rats

« Au Damier on a pas mal de problèmes de rats, je vais vous montrer les terriers »



Commerces

« Donc là avant, on avait un fleuriste, mais à force de se faire casser ses devantures, elle a fermé. On n'a plus rien. Mais bon, ça c'est nouveau, le coiffeur il est nouveau. On a quand même une activité commerciale qui perdure sur le quartier. »



Les devantures des immeubles

« Là vous voyez, il y a quand même des dégradations sur les devantures des immeubles. La Grande Borne avait été complètement rénovée, il y a, j'étais jeune, 15 ans par-là. Ils avaient refait tout. mais il y a certains endroits où il y a des gosses qui se sont acharnés sur des devantures avec des pierres etc, ou à force de faire taper des ballons sur des devantures, ça s'en va... »



Les scooters qui crament

L. - « ...avec devant l'endroit préféré pour faire cramer les scooters [...] L'année dernière, on a eu pas mal de problèmes avec la sécheresse. On a eu pas mal de départs de feu sur la pelouse »

N. - « Des gens qui ont fait des barbecues ?

L. - « Non, c'était hyper sec, et comme on a des jeunes avec des motos, des trucs, il y a eu pas mal de fois où cela a bien brûlé, quoi »



Les caddies

« Là, les jeunes ont récupéré des caddies qui traînaient. Les problèmes des ramassages de caddies, Liddle et Leclerc. Le problème, c'est que les gamins, ils les récupèrent, ils s'en servent pour jouer. Et c'est quand même quelque chose qui est hyper dangereux »



Feu de poubelle

« Là, on a eu un feu de poubelle il n'y a pas très longtemps. L'OPIVOY n'a toujours pas changé la porte... Et ça sent la poubelle jusqu'ici, avec le vent qu'il y a. »



« Ici, c'est ma parcelle... je ne suis pas courageux alors j'ai une petite parcelle (rire). On a mis un peu de fleurs, parce que ma femme aime bien. Il y a un peu de tomates, il y avait des salades mais on les a mangées, et puis il y avait aussi un peu de fraises, des pommes de terre. Et là-bas au fond c'est des courgettes... et là des oignons.

Donc au départ on a vu ça sur une autre cité et puis nous on avait ce terrain qui était abandonné depuis des années, il y avait des arbres, des gens qui jetaient des carcasses de voiture, des objets cassés, des détritiques... c'était sale, quoi. Alors on a décidé un jour de faire ça, on a commencé à couper les arbres, tout ça. Tout le monde s'y est mis. Ce qu'on voudrait faire c'est des jardins collectifs, pas des parcelles individuelles, sans grillage, sans porte. Et après ça sera plus convivial.... Ici, pour l'instant, il y a trente personnes, trente familles disons.... Le but que je veux garder absolument, c'est un mélange entre les jeunes, les moins jeunes... Il faut se donner des coups de main pour les projets de chacun.

Il y a un tournesol, qui va sortir, là-bas... Nous, on apprend en même temps, parce que tout ça on ne connaît pas trop... On n'avait pas trop de notion de jardinage...et on apprend un petit peu. Et même les enfants sont intéressés, ils voient ça, ils sont étonnés, même des grands de 22-23 ans ils viennent ils disent « c'est pas possible comme ça a poussé, les tomates et tout... ». Et oui ! Il y en a qui croyaient que les tomates, on les achetait, seulement !

Mais je vous dis, avant, il y avait des carcasses de scooters, des carcasses de voitures... on a utilisé des camions-bennes, une dizaine, pour débarrasser tout ça, avec l'aide de la mairie. Ce terrain, il n'appartient à personne. On a essayé de savoir à qui il appartenait, au cadastre, et personne ne savait à qui il appartenait. Mais quand on a commencé à exploiter ce terrain, on a commencé à recevoir des nouvelles : la sablière, la SNCF, « Ce terrain nous appartient, qui vous a permis de faire ça ? ». On leur a dit « Nous, tout ce qu'on a fait, c'est de nettoyer le quartier, ne vous plaignez pas ». Après, par la suite, on a fait des demandes à la mairie et normalement elle s'occupe de faire le nécessaire. On doit avoir des nouvelles à la rentrée...

Au début, il y avait des gens qui avaient des graines alors on se passait des graines de tomates, de salades. parce qu'au départ, on n'a rien acheté pratiquement. Après j'ai eu beaucoup de salades alors j'en ai donné à mes voisins. On fait des échanges comme ça. On se donne des idées. Là il y a des gens qui sont d'Afrique du Nord, là d'Afrique du sud et ce n'est pas pareil, pas les mêmes méthodes de jardinage, ni tout à fait les mêmes plantes. Ce monsieur il est marocain, c'est un spécialiste, il m'a aidé. On s'est donné un coup de main aussi pour retourner la terre parce qu'il y avait beaucoup de cailloux...

Chercheur : Donc vous faites le thé avec la menthe du jardin !

Oui... On fait le thé avec cette menthe. Ça c'est du... comment on appelle ça... du coriandre. Nous on met ça dans le couscous. On a eu de bons légumes. [...]

Ça fait une nouvelle façon de rencontrer ses voisins. Il y a des gens qui ne se connaissaient pas trop, bonjour, bonsoir. Ça permet de connaître un peu plus la culture de chacun, ce que font les gens, les familles. Même les femmes, de parler entre elles, du jardin, ça passe à la vie de famille, elles discutent de leurs problèmes... bon, voilà, c'est ça aussi. Ça fait longtemps que je voulais qu'il y ait plus de rapports entre les voisins.

Bon, là, ça fait un moment que j'essaye de faire bouger les choses, pour le quartier, parce que nous, on fait aussi partie des Tarterêts. Pendant des années, ils nous laissent un petit peu à l'abandon. Alors là les autres associations commencent à nous appeler. Là, aujourd'hui, j'ai eu un coup de fil de la maison de quartier, ils ont des places pour partir à la mer... Ça commence à aller mieux. Avant c'était « le bout du monde » ici, maintenant, on commence à se rapprocher du monde.

Maintenant j'ai envie de faire autre chose, de m'occuper de faire d'autres projets. Un peu de social, parce que ça manque ici. Il y a des femmes qui sont illettrées, il y a des gens à la retraite qui ne font rien toute la journée. Les jardins, ça a permis même aux femmes qui restent à la maison toute la journée, de pouvoir sortir un peu, de dire au mari « ça va, on peut respirer, un peu ». Il y a beaucoup de femmes qui m'ont remercié, pour ça. « Franchement, on en avait marre ! », elles me disent. Et ça fait en même temps un lieu où elles sont quand même chez elles.

Chercheur : Et il n'y a pas de vols ?

Non, non, c'est très respecté. Il n'y a eu aucun vol, aucune dégradation. Mais il faut dire aussi qu'il y a toujours quelqu'un ici, vous pouvez venir à n'importe quelle heure, il y a toujours des gens qui nettoient, qui bricolent. L'avantage, c'est qu'ici, c'est à côté, c'est un jardin chez soi, les gens quand ils n'ont rien à faire cinq minutes ils descendent « tiens, au lieu de ne rien faire à la maison je vais descendre ».

Alors qu'ici on ne s'ennuie jamais. Et ici, la majorité des femmes sont au foyer, alors quand on rentre il n'y a rien à faire à part mettre les pieds sous la table, le ménage est fait la cuisine est faite... tout est fait ! C'est à double tranchant. Et ce jardin, c'est une petite porte de sortie sans vraiment sortir. Et le week-end, c'est plein, il y a des gens qui invitent leur famille. Les tables, c'est des trucs qu'on a récupéré...

Il y a mon voisin qui va partir en vacances, là. Il m'a demandé de lui arroser ses légumes... il va revenir en septembre, alors il ne va même pas voir la couleur de ses tomates. Moi je n'ai jamais fait ça... en plus j'ai toujours vécu en France, en banlieue... là vraiment, ça m'a donné une passion. Le problème, c'est que les jardins il faut s'en occuper tout le temps. Il ne faut pas laisser pousser les mauvaises herbes, il faut y être en permanence.



*Le 95 rue Émile Zola
ou le « bout du
monde » et ses
jardins collectifs*



L'abri de jardin de M. A.

CHAPITRE II

L'ACTION COLLECTIVE ORGANISEE : FAUT-IL UN CENTRE ?

Une autre reprise va maintenant être consacrée à l'action collective organisée : entre dispositifs et participation des habitants, des configurations organisationnelles plus ou moins stables, plus ou moins centralisées émergent et participent à la prise en charge des questions de sécurité¹. Nous allons ici approfondir cette question de l'action collective organisée en mobilisant le concept de « *knotworking* ». Nous en présenterons les différentes caractéristiques et dimensions et les appliquerons au cas de la gestion de la sécurité sur Grigny. Cela permettra au lecteur de se familiariser progressivement avec le concept de *knotworking* et d'appréhender les pratiques et les actions engagées par les acteurs de terrain sous un autre angle². Nous braquerons plus particulièrement le projecteur sur les actions entreprises, dans le cadre du CLS, par les services médiation/conseils de voisinage et prévention/sécurité, et par les responsables de la copropriété de Grigny 2. Nous verrons que celles-ci se déploient dans le cadre de partenariats opérationnels et de réseaux d'acteurs (plus ou moins coordonnés selon les cas). D'où l'intérêt du *knotworking*, pour analyser les différentes formes de coordination et d'articulation des logiques d'action.

I - D'où vient le *knotworking*

La théorie culturelle et historique de l'activité

Le *knotworking* est un concept qui a été élaboré par Engeström, un chercheur en sciences de l'éducation et en management, qui dirige le *Center for Activity Theory and Developmental Work Research* de l'Université d'Helsinki. Engeström et ses collaborateurs situent leurs travaux dans le champ de la théorie culturelle et historique de l'activité qui a été conçue par un groupe de psychologues russes dès les années 1920/1930. Vygotsky (1896-1934) est le

1 La sécurité est ici envisagée dans un sens extrêmement large et couvre les actions qui vont de la répression à la prévention en passant par la médiation sociale. Nous prenons aussi en compte certaines actions qui ont pour finalité d'améliorer la qualité de vie à l'échelle de la ville, d'un quartier, ou d'un espace de voisinage, dans la mesure où elles ont un impact sur le sentiment d'insécurité ressenti par les habitants et où elles sont souvent couplées à des actions de sécurité.

2 Cela nous permettra de relier ce que nous avons auparavant séparé, à savoir des acteurs et des dispositifs aux contours distincts.

chef de file de ce courant. Ces psychologues se sont démarqués à la fois de la psychanalyse et du comportementalisme pour fonder une théorie de l'action originale. Les plus connus sont Vygotsky, Leontiev et Luria. L'activité, pour ces auteurs, est un système collectif tendu vers un objet (lui aussi collectif) et " guidé " par des motivations humaines. Mais l'activité ne se réalise qu'au travers des actions des individus et des groupes qui, eux, ont des buts concrets à atteindre et qui sont tournés vers l'action. Leurs actions sont médiatisées par des artefacts (des significations culturelles, des outils, des instruments, des signes de toutes sortes...). Ces artefacts constituent autant de ressources pour les acteurs³. Ces derniers inscrivent leurs actions dans un cadre qui les lie les uns aux autres (celui-ci s'appuie sur une division du travail et des rôles) et qui donne une cohérence et un sens à celles-ci. Ce cadre, porteur de sens, constitue l'activité ou encore le système d'activité pour reprendre les notions attachées à la théorie culturelle et historique de l'activité⁴.

Les travaux d'Engeström

Engeström, quant à lui, a étudié de près des situations dans lesquelles des acteurs hétérogènes sont amenés à coopérer en vue de réaliser une activité collective et à surmonter les difficultés qui se posent à eux dans le cours de l'action. Il a notamment travaillé, dans le champ de la santé, sur la question de la coordination au travail et sur les partenariats opérationnels qui se nouent, dans des situations de travail considérées comme problématiques, entre les différents acteurs de ce champ. Les situations problématiques étudiées par Engeström et ses collaborateurs requièrent, pour être traitées, des configurations collaboratives *ad-hoc* d'acteurs hétérogènes. Ces configurations constituent des combinaisons d'acteurs et d'artefacts qui se nouent autour d'un problème souvent complexe qu'il s'agit de résoudre et qui s'inscrivent dans une activité donnée (dispenser des soins pour reprendre l'exemple de la

3 Vygotsky, a mis en avant l'idée de " médiation " par les artefacts. L'action humaine n'est pas une réponse directe à l'environnement (différence forte avec le comportementalisme). Elle est médiatisée par des outils culturellement signifiants, par des signes et des instruments de toutes sortes (des artefacts).

4 Leontiev prend l'exemple d'une horde de chiens qui pratiquent la chasse (cela constitue bien une activité collective) et qui se répartissent les rôles dans le cours de l'action. Certains partent à l'affût du gibier (celui-ci constitue l'objet sur lequel ils se focalisent tous, le fait d'être à l'affût correspond à un rôle et à un but), tandis que d'autres se tiennent en embuscade, prêts à tuer les proies en fuite (il s'agit là d'un autre rôle et d'un autre but, mais toujours relié à une même activité). Les actions, les rôles et les buts de chacun ne peuvent être compris qu'en référence à l'activité globale de chasse. Dans le monde humain, les activités ont été institutionnalisées, mais elles ne se manifestent qu'au travers des actions des individus et des groupes. Les activités sont la plupart du temps vagues, floues et complexes. Cependant, dans l'action, les buts et les motivations des individus et des groupes sont " stabilisés " temporairement par la présence d'artefacts. Ces artefacts sont des ressources pour l'action et contribuent au déploiement de l'activité.

santé)⁵. De plus, elles évoluent dans le temps en fonction des difficultés et des obstacles rencontrées, et des tâches que les acteurs doivent traiter collectivement. Elles ne correspondent pas aux contours d'une organisation bien définie et ne se réduisent pas aux partenariats et aux réseaux officiels existants. Ces configurations sont changeantes et elles s'inscrivent dans une trajectoire temporelle donnée en relation avec une activité donnée. Cette succession de combinaisons hétérogènes et hybrides, et qui s'inscrit dans une trajectoire temporelle donnée, forme ce que Engeström appelle le *knotworking*. Mais arrêtons un moment ce déroulé théorique et demandons nous en quoi ce concept est éclairant pour ce qui nous concerne. Plusieurs remarques peuvent être faites.

II - Application du concept de *knotworking* au cas de la gestion de la sécurité sur la ville de Grigny

Des acteurs hétérogènes en situation de coopération

Nous avons étudié, à travers le cas de la gestion de la sécurité sur la ville de Grigny, une activité que l'on peut qualifier de complexe, à savoir la production de la sécurité. La gestion de celle-ci, pour être effective, nécessite l'intervention d'une pluralité d'acteurs. Ceux-ci sont hétérogènes. Ils ont des logiques d'action spécifiques, des buts qui leur sont propres, des motivations particulières et inscrivent leur action dans un certain cadre (celui-ci est à la fois organisationnel, cognitif, axiologique et moral). Ainsi, les logiques d'action des policiers et des médiateurs, leurs buts, leurs motivations et le cadre dans lequel ils agissent diffèrent considérablement, comme nous avons pu le voir dans la deuxième partie de ce rapport. Pourtant, ils concourent tous deux à une même activité (la sécurité) et sont amenés à coopérer, étroitement ou *a minima* selon les cas⁶. Ils sont en situation d'interdépendance et se côtoient sur le terrain ou dans le cadre de certaines instances (notamment dans les réunions de la commission restreinte de sécurité). On pourrait bien évidemment multiplier les exemples pour passer en revue ce qui sépare les différents acteurs, mais aussi ce qui les rapproche (l'activité). Quoi qu'il en soit, des acteurs hétérogènes en situation d'interdépendance et aux logiques d'action différentes sont amenés à coopérer pour maintenir un certain niveau de sécurité et une certaine qualité de vie.

5 On voit bien là comment Engeström s'inscrit dans la théorie culturelle et historique de l'activité.

6 Pour reprendre les concepts de la théorie culturelle et historique de l'activité, on pourrait dire que chaque acteur est "pris" dans son propre système d'activité (ils ont des pratiques professionnelles spécifiques, agissent dans un certain cadre et envisagent les questions de sécurité sous un certain angle), mais ils sont amenés à coopérer pour assurer la sécurité sur Grigny (entendue ici comme une activité nécessairement collective).

Une succession de configurations collaboratives

Nous avons étudié, sur la ville de Grigny, des coopérations qui se nouent entre différents acteurs par rapport à des situations données. Ces coopérations sont multiples et passent par des configurations collaboratives, le plus souvent *ad-hoc*, le degré d'institutionnalisation de ces configurations variant selon les situations rencontrées et les problèmes posés. On peut donner quelques exemples de cette diversité. Un bon exemple de configurations collaboratives *ad-hoc* est celle qui s'est formée autour du cas de la "dame aux chats" présenté quand nous avons décrit le travail des médiateurs qui opèrent sur Grigny 2. Ce cas a fait intervenir, en l'espace d'un an, un très grand nombre d'acteurs (les responsables de la copropriété de Grigny 2, les médiateurs, le service prévention-sécurité, l'équipe opérationnelle de Grigny 2, certains gardiens, le CMP, l'association Saint-Vincent de Paul, le voisinage de Madame P...) autour d'effets induits par le comportement de Madame P. A chaque problème lié à cette affaire, c'est une nouvelle configuration qui s'est formée. Par exemple, le nettoyage de l'appartement de Madame P a nécessité une collaboration étroite entre les médiateurs, l'équipe opérationnelle de Grigny 2, l'association Saint-Vincent de Paul... et Madame P. C'est donc bien une configuration collaborative *ad-hoc* qui s'est formée à cette occasion. Autre exemple : la prise en charge psychologique et sociale de Madame P a nécessité une coopération étroite entre les médiateurs (essentiellement F), le CMP (essentiellement un des psychiatres du centre)... et Madame P. Il s'agit là d'une autre configuration qui s'est formée à un instant t pour se défaire un peu plus tard. Ces configurations sont très éphémères, relèvent de l'informel, et sont "portées" par un acteur qui prend une initiative à un moment donné (pour impulser un travail collaboratif, ici il s'agit des médiateurs).

D'autres configurations ont été institutionnalisées, mais plus ou moins. Par exemple, certaines cellules de veille liées au CLS ont été institutionnalisées, dans le sens où ce sont les mêmes acteurs qui y participent et qui se retrouvent à échéance régulière dans un même lieu. Ces configurations sont plus stables, dans la mesure où elles sont moins éphémères et où il existe des routines d'action. C'est le cas de la cellule de veille sécurité qui réunit toutes les semaines la police, les renseignements généraux, les services prévention/sécurité et médiation/conseils de voisinage. D'autres cellules, bien qu'ayant une existence officielle, sont *ad hoc* (comme celle sur les squats de halls ou encore celle sur la prévention), dans la mesure où elles font

intervenir ponctuellement des acteurs qui sont concernés par un problème clairement identifié (situé dans l'espace et dans le temps) et qui nécessite, pour pouvoir être traité, une action concertée⁷.

Des configurations hybrides

Ces configurations collaboratives sont constituées à la fois d'acteurs hétérogènes (on vient de le voir) et d'artefacts. Ceux-ci sont un support et une ressource pour l'action et permettent à l'activité collective de se déployer. Ces artefacts sont multiples. Il peut s'agir aussi bien d'un ensemble de significations culturellement partagées (le fait de partager un code et des routines d'action porteuses de valeurs communes, d'avoir un langage commun, par exemple en matière de sécurité ou de prise en charge psychologique et sociale de personnes en souffrance...) que d'outils pour l'action (des comptes-rendus de réunion, un observatoire, les fiches actions du CLS, les dossiers de suivi d'affaires en cours élaborés par les médiateurs, les bilans synthétiques de l'activité de médiation, le système de fichage et de surveillance des jeunes de Grigny 2 mis en place par les responsables de la copropriété...). Il s'agit aussi de tous les objets matériels de toutes sortes qui sont utilisés par les acteurs pour mener à bien une opération. Par exemple, les portes anti-squats constituent un objet matériel qui prolonge l'action et la volonté des responsables de la copropriété de Grigny 2⁸. Ces artefacts permettent un cadrage de l'action et facilitent la coordination entre les différents partenaires. Ils constituent des "actants" au sens où Latour (...) l'entend et permettent, dans bien des cas, à la coopération d'exister. Par exemple, les dossiers d'affaires en cours élaborés par les médiateurs circulent de mains en mains, permettent à chacun de se tenir au courant de la situation et d'agir en conséquence. Ils servent donc de relais entre les différents intervenants qui ne peuvent pas toujours se rencontrer en face à face ou en réunion.

7 Nous reviendrons sur les différents types de *knotworking* dans le point 5.

8 On pourrait aussi citer la mise en place, par les responsables de la copropriété de Grigny 2, des clés magnétiques à l'entrée de certains immeubles (qui remplacent les codes d'entrée) pour contrer plus efficacement les agissements des "fauteurs de troubles", ou encore l'installation d'un système de vidéosurveillance. Il s'agit de créer un environnement qui donne peu de prises aux actes délictueux et aux dégradations en tout genre.

III - Qu'est-ce que le “*knot*” dans le “*knotworking*” ?

Retour à la théorie

Reprenons maintenant notre exposé théorique sur le *knotworking* pour approfondir nos réflexions. Que signifie le “*knot*” de “*knotworking*” ? Le *knot* renvoie en fait à une orchestration distribuée et partiellement improvisée d'une action collective menée en réponse à un problème précis. Une configuration collaborative, le plus souvent *ad hoc*, va alors se mettre en place très rapidement (le *knot* véhicule aussi l'idée d'une “pulsation” rapide) en réponse au problème posé. Mais le *knot* ne se réduit pas à un système d'activité avec un objet stable (les acteurs parties prenantes dans le *knot* tentent de se mettre d'accord sur une définition commune du problème sans toujours y parvenir), ne correspond pas à une “communauté” aux contours clairement définis (c'est une association d'acteurs hétérogènes qui émerge à un moment donné avant de disparaître) et n'est pas structuré autour d'une division du travail et de rôles rigide (celle-ci évolue dans le cours de l'action en fonction des obstacles rencontrés). Le *knot* est en fait un ensemble d'actions interconnectées en réponse à une situation donnée, laquelle est (en partie) construite par les acteurs impliqués dans l'action collective. Donnons quelques exemples de *knots* pour illustrer ces idées qui peuvent apparaître, à première vue, assez abstraites.

Applications pratiques : quelques exemples

Dans le cas de la “dame aux chats”, la configuration collaborative qui naît à un moment donné entre les médiateurs, les agents de l'équipe opérationnelle de Grigny 2 et le voisinage de Madame P, en réponse au problème posé par l'insalubrité de l'appartement de cette personne (les différents acteurs sont tombés d'accord pour engager une action dans le but de nettoyer l'appartement de Madame P), constitue un *knot*. Il s'agit bien d'une séquence d'action collective qui s'organise en réponse à une situation donnée et qui se déploie sur la base d'un ensemble d'actions interconnectées.

La configuration collective qui naît sous l'impulsion de Monsieur L, rue Lavoisier (action analysée au chapitre précédent), en réponse à un squat de jeunes et à un trafic de drogue, et qui implique une partie du voisinage (les habitants décident d'occuper physiquement les lieux, à savoir les parties communes de leur immeuble pour organiser une fête avec un certain nombre d'activités) tout en étant couplée à l'action d'autres acteurs (la police qui décide alors

de surveiller discrètement les lieux, la mairie qui décide d'encourager les fêtes de quartier, etc.) constitue un *knot*. Cette configuration singulière, informelle, et “ portée ” principalement par un des acteurs (en l'occurrence Monsieur L) finit par disparaître à partir du moment où les jeunes squatters décident de quitter le “ territoire ” (certains d'entre eux seront d'ailleurs incarcérés pour trafic de drogue).

L'alliance qui naît, dans certaines situations, entre les responsables de la copropriété et quelques jeunes du quartier (particulièrement respectés) pour décourager et intimider les nouveaux venus qui viennent jouer les fauteurs de troubles sur la copropriété constitue un *knot*.

L'action collective qui se met en place en avril 2003 rue des Enclos dans le quartier de la Grande Borne pour contrer des squats de hall et qui réunit des acteurs aussi différents que l'OPIEVOY (qui procède à un nettoyage en profondeur des lieux et à un changement des boîtes aux lettres), la police (qui intensifie ses tournées à cet endroit), le service sécurité/prévention (qui décide d'aller à la rencontre des locataires), le gardien (qui inspecte plus souvent les lieux), et le service jeunesse de la ville (qui engage un travail avec et sur un certain nombre de jeunes) constitue un *knot*.

On le voit, le *knot* est toujours situé temporellement (il se déploie à un instant t ou sur une période relativement courte), mais aussi spatialement (en référence à un territoire plus ou moins large aux contours plus ou moins bien délimités) en réponse à une situation donnée et à un problème identifié comme tel par les acteurs parties prenantes dans l'action collective. Les acteurs sont liés entre eux par des liens plus ou moins étroits et plus ou moins forts. Ils peuvent être amenés à se rencontrer régulièrement en face à face ou lors de réunion. Ils peuvent aussi coordonner leurs actions à distance (par téléphone, par mail, par échange de courrier, et par l'intermédiaire d'outils tels que des dossiers, des fiches, des comptes-rendus...). Ils peuvent, sur le terrain, agir de concert et simultanément, ou au contraire intervenir sur des plages horaires qui leur sont propres. Ils peuvent enfin engager des retours réflexifs sur les actions qu'ils entretiennent collectivement ou au contraire décider de se séparer à partir du moment où le problème est traité.

Le *knotworking* : une succession de *knots* et de configurations collaboratives

Quant au *knotworking*, il ne se réduit pas à un *knot* qui se forme à un moment donné, mais il représente une succession de *knots* et de configurations collaboratives formées par des acteurs hétérogènes et des artefacts. Il s'inscrit dans une trajectoire temporelle et "enregistre" les apprentissages réalisés par les différents acteurs. En effet, même si les configurations collaboratives changent constamment en fonction des problèmes posés, les acteurs, au fil du temps et à partir des collaborations dans lesquelles ils s'engagent, apprennent de nouveaux schémas relationnels et développent de nouvelles pratiques. Le *knotworking* garde, dans une certaine mesure, les traces de ces apprentissages⁹.

IV - Le *knotworking* et la question du "centre"

"*The center does not hold*" (Engeström, Vähäaho)

Pour Engeström et ses collaborateurs, les situations de *knotworking* se caractérisent par une quasi-absence de "centre". Que faut-il entendre par "centre" ? Les auteurs veulent signifier que, dans ces situations, il n'y a pas un acteur qui prédomine sur les autres, c'est-à-dire qui pilote l'activité, qui contrôle le déroulement de l'action et qui coordonne dans la durée les interventions des autres acteurs. Le centre ne tient pas ("*the center does not hold*") et personne ne pilote réellement l'activité. Celle-ci est prise en charge collectivement, c'est-à-dire par des configurations collaboratives, qui se font et se défont au fil des événements, et qui se reconfigurent en fonction des problèmes posés et des obstacles rencontrés. Voyons maintenant comment cette idée s'applique au cas de la gestion de la sécurité sur la ville de Grigny.

Une "centralité" qui tourne ?

Dans la deuxième partie de ce rapport (au moment où nous avons décrit le mode de fonctionnement du CLS et les acteurs intervenant dans le champ de la sécurité), nous avons mis en évidence le rôle prépondérant joué par un certain nombre d'acteurs : la police, la mairie, le coordinateur du CLS notamment. Mais aucun de ces acteurs n'est prédominant, même si, dans certaines situations, tel ou tel acteur est en mesure de piloter une action et fait

⁹ Il faut noter que ces apprentissages ne sont pas toujours stabilisés, ni même pérennes, car les situations de *knotworking* sont fragiles. Nous y reviendrons...

alors figure de centre. Il en va par exemple ainsi de la police dans les cas d'atteinte aux personnes. Mais dans la plupart des situations, la prise en charge et le traitement des problèmes dans la durée, implique l'intervention d'une pluralité d'acteurs et des collaborations ad hoc, ce qui signifie que le rôle de centre peut être joué par différents acteurs. Ils peuvent se succéder pour prendre en charge ce rôle. Tout dépend des moments, des situations, des problèmes rencontrés et des compétences de chacun. Nous avons donc affaire à une "centralité" qui tourne. Mais que signifie jouer un rôle de centre ? Nous pouvons repérer différents cas de figure.

Les sources de centralité

Le pouvoir formel

Il y a des situations dans lesquelles un acteur, de par ses prérogatives et ses compétences (entendues au sens juridique du terme), est en mesure de piloter une séquence d'action¹⁰ et de traiter un problème. Par exemple, la police peut, en vertu de dispositions légales, interpellier des suspects, pénétrer dans certains lieux, mener des enquêtes en mobilisant un réseau d'acteurs, dresser des procès verbaux... Les agents assermentés du bureau d'hygiène du service prévention-sécurité de la ville sont en mesure, eux aussi, de constater un certain nombre de situations et de dresser des procès verbaux. Les responsables de la copropriété de Grigny 2 peuvent, quant à eux, pour sanctionner des locataires indécents, opérer des retenues sur charges, etc. C'est donc en vertu d'une "légitimité rationnelle légale", pour reprendre une expression forgée par le sociologue Max Weber, que ces acteurs peuvent agir. Mais pour que ceux-ci puissent mener une action efficace, encore faut-il leur avoir "préparé le terrain", c'est-à-dire avoir construit un cadre propice à l'action.

Un rôle de "préparation de terrain"

Les situations et les séquences d'action qui sont susceptibles d'être prises en charge par un acteur à un instant *t* ne sont pas "données" mais sont le résultat d'un travail antérieur qui a mobilisé une pluralité d'acteurs. Par exemple, le service prévention-sécurité, en lien avec d'autres acteurs, est souvent amené à "préparer le terrain" pour qu'une action policière puisse avoir lieu. Ce travail de préparation est en général pris en charge par un acteur bien

¹⁰ Bien évidemment, cette séquence d'action (un *knot*) s'inscrit dans une action plus large qui implique nécessairement d'autres acteurs et des partenariats opérationnels (le travail en *knotworking*). Cette dernière

identifié, comme ce service. Il s'agit là d'une séquence de travail qui est " pilotée " par un acteur qui se situe alors au centre du *knotworking*. Nous avons d'ailleurs souligné, dans la deuxième partie, que les services prévention-sécurité et médiation-conseils de voisinage avaient un rôle d'intermédiaire et, qu'à ce titre, ils participaient à la fois à la construction et à la résolution des problèmes. En effet, ils " travaillent " souvent les problèmes pour qu'ils puissent être pris en charge dans des cadres organisationnels préexistants. Cela nécessite un travail d'éclaircissement de situations qui sont, à la base, souvent complexes et ambiguës, mais aussi des opérations de traduction : il faut faire rentrer ces situations dans les catégories existantes pour que les actions qui s'imposent puissent se déployer et que d'autres acteurs (comme la police par exemple) entrent en scène¹¹.

La compétence

Il y a des situations dans lesquelles un acteur joue le rôle de centre et pilote une séquence d'action du fait de ses compétences et expertises. Bien souvent, l'acteur en question a développé des routines organisationnelles qui lui permettent de traiter des problèmes qui se situent dans son champ d'action. Par exemple, les policiers sont en mesure de procéder à des interpellations, non seulement parce qu'ils en ont le pouvoir, mais aussi parce qu'ils ont développé des modes d'intervention efficaces par rapport à ces situations¹². On pourrait bien évidemment multiplier les exemples à propos des actions menées par les responsables de la copropriété de Grigny 2, les agents des services prévention-sécurité et médiation-conseils de voisinage, les membres de l'équipe opérationnelle de Grigny 2, etc.

L'acteur coordinateur

D'autres situations de *knotworking* sont prises en charge à un moment donné par un acteur clé, car celui-ci est en mesure d'assurer la coordination entre l'ensemble des acteurs parties prenantes dans la résolution d'un problème. Ainsi, au niveau de la gestion de la copropriété de Grigny 2, et plus particulièrement au niveau de la lutte anti-tags, les responsables de la copropriété sont amenés à articuler les interventions de différents acteurs. Il s'agit pour eux de construire des configurations collaboratives *ad hoc* en fonction de l'emplacement des tags et

s'inscrit, à son tour, dans une activité collective (ici la gestion de la sécurité sur la ville de Grigny) qui lui sert de cadre.

¹¹ Ce travail d'éclaircissement de situations ambiguës et complexes et de traduction est un travail de l'ombre qui fait en général intervenir des d'acteurs variés.

de leur étendue. Mais, peu ou prou, on retrouve généralement les acteurs suivants : les agents d'entretien et de maintenance payés par la copropriété (chargés d'effacer les tags et d'intervenir le plus rapidement possible), les gardiens et les médiateurs (chargés de repérer quotidiennement les tags), les habitants (enrôlés pour dispenser, le cas échéant, des informations sur les tags, leurs auteurs...), des entreprises sous-traitantes (en cas de dégradations plus importantes et pour venir en aide aux agents d'entretien et de maintenance), la police (quand les auteurs de tags ont été repérés), le service jeunesse de la ville (pour réaliser un travail sur et avec les jeunes tagueurs). Il faut ajouter aux ressources humaines qui composent le *knotworking*, des ressources matérielles (le système de vidéo-surveillance, l'agencement des lieux, la fermeture et la sécurisation de certains espaces par des dispositifs techniques comme les clés...), et des ressources symboliques (les règles, les sanctions applicables, le fichier des jeunes de la copropriété élaboré par Monsieur T...). Les médiateurs et les agents du service prévention-sécurité sont amenés, eux aussi, dans certains cas, à articuler et à coordonner les interventions de différents acteurs autour d'un problème commun. Ils sont alors au centre de l'action collective et d'une situation de *knotworking*. A cet égard, le cas de la “dame aux chats” nous semble exemplaire d'une situation dans laquelle les médiateurs ont joué un rôle d'intermédiaire entre des acteurs très différents et avec Madame P. Un autre exemple est celui du responsable de l'animation du CLS, qui est par ailleurs responsable du service prévention-sécurité, et qui, bien que n'ayant aucun pouvoir formel (tout comme les médiateurs d'ailleurs), a lui aussi un rôle de coordination important qu'il exerce à travers un certain nombre d'actions et de dispositifs (notamment la commission restreinte de sécurité). A travers la CRS, lieu de débats et de coordination opérationnelle en ce qui concerne tous les problèmes qui touchent à la sécurité sur Grigny, émergent des configurations collaboratives à géométrie variable dont la composition et les ressources varient selon les situations rencontrées et les problèmes posés.

Différents types d'acteurs

Le terme d' “acteurs” que nous avons utilisé pour qualifier ceux qui étaient en mesure de contrôler une séquence d'action à un moment donné et de jouer un rôle de centre doit être entendu dans un sens extrêmement large. Si l'acteur se définit ici par sa place dans le

12 Ces situations ne recoupent pas forcément les premières, dans la mesure où compétence juridique (qui est une compétence à agir) et compétence d'action ne vont pas toujours de pairs. Les acteurs peuvent intervenir de manière efficace et officieuse, voire être dans la transgression par rapport aux règles, aux procédures et aux lois.

déroulement d'une action collective et par sa capacité à mener à bien un projet pour transformer une "réalité" (cela peut être des personnes qu'il s'agit de mobiliser, de sensibiliser, d'éduquer, d'interpeller, des traces qu'il s'agit de faire disparaître, comme des tags, des graffitis ou des souillures, ou encore de situations qu'il s'agit de faire évoluer), celui-ci peut apparaître sous les traits d'une institution (la police, la mairie...), d'un service ou d'une entité rattaché à un service public (les services prévention-sécurité et médiation-conseils de voisinages), d'une organisation privée (la copropriété de Grigny 2), d'un dispositif (le CLS, la CRS, les conseils de voisinage, les cellules de veille...) ¹³, mais aussi d'un individu. Nous avons déjà évoqué le cas du coordinateur du CLS, qui est aussi le responsable du service prévention-sécurité. On pourrait aussi prendre le cas de C. (qui a inspiré le modèle du passeur-éducateur, décrit dans le chapitre précédent) qui a un véritable rôle de médiateur et contribue, par ses actions et son énergie, à construire et à orchestrer des situations de *knotworking*. Idem pour L. qui, sur le quartier de Grigny 2, a su, à travers la création de liens (modèle de l'assembleur) impulser de l'action collective et résoudre des problèmes liés à l'insécurité et à la dégradation de la qualité de vie. Les individus dont nous parlons peuvent donc être aussi bien des représentants institutionnels, des responsables associatifs, ou de simples habitants comme ceux dont nous avons montré qu'ils sont capables de circuler dans différents mondes et de jouer un rôle de *go-between*.

V - Différents types de *knotworking*

Knotworking "informel" et *knotworking* "institutionnalisé"

Nous sommes amenés à constater la très grande diversité des situations de *knotworking*, du fait des nombreux problèmes qu'il s'agit de traiter, de l'hétérogénéité des acteurs impliqués dans ces situations, des cadres organisationnels dans lesquels ils agissent, de leurs modalités de collaboration, et des ressources qu'ils peuvent mobiliser dans l'action. Engeström et ses collaborateurs distinguent ainsi deux types de *knotworking* ¹⁴ :

- Un *knotworking* "informel" qui repose principalement sur la bonne volonté d'individus et/ou de groupes qui s'investissent dans une action collective et qui entretiennent des relations informelles ;

¹³ On peut en effet considérer que certains dispositifs jouent un rôle de centre dans certaines situations de *knotworking*, dans la mesure où ils ont une fonction de coordination, de concertation, voire de pilotage et/ou d'évaluation de l'action. Cela n'empêche évidemment pas que certains individus ou groupes aient plus de poids à un moment donné que d'autres du fait de leur fort engagement dans une séquence d'action.

- Un *knotworking* “ institutionnalisé ” qui repose beaucoup plus sur des artefacts, des règles et des outils de toutes sortes qui vont cadrer l’action et avoir une fonction de coordination.

Dans les différents cas que nous avons traités, on retrouve bien, à des degrés divers, ces deux types de *knotworking*. Cela nous conduit à faire un certain nombre de remarques.

Les situations de *knotworking* informel

Plus les situations sont “ portées ” par des individus qui vont mobiliser leur énergie et leurs compétences au service d’une action collective, plus le *knotworking* est “ informel ”. Ces individus sont moteurs dans le déclenchement d’une action collective, mobilisent leurs réseaux pour créer du lien entre différents acteurs (cela peut être des individus, des groupes, des institutions...), en vue de résoudre des problèmes qui sont d’emblée collectifs, dans la mesure où ils ont des effets sur le sentiment d’insécurité ressenti par les habitants et sur la qualité de vie appréhendée à l’échelle d’un quartier ou de la ville. Certains habitants, notamment ceux qui « participent » (cf chapitre précédent), étant parties prenantes dans plusieurs systèmes d’action, sont particulièrement bien placés pour construire et orchestrer des situations de *knotworking*. On pourrait également citer Monsieur T., le vice-président et le responsable de la commission sécurité de la copropriété de Grigny 2, qui joue habilement de ses réseaux pour gérer un certain nombre de problèmes. Les réseaux de cette personne sont divers : la police et les renseignements généraux (il est lui-même un ancien fonctionnaire de police), les autres copropriétaires (qu’il connaît particulièrement bien du fait de son mandat), les jeunes du quartier (qui sont très souvent à la fois une “ cible ” et une ressource¹⁵), les gardiens (qu’ils encadrent au quotidien), les différents services de la mairie (nous pensons plus particulièrement aux médiateurs qui opèrent sur Grigny 2), etc. Le *knotworking* est alors le résultat d’une sorte de bricolage fondé avant tout sur les liens (informels, parfois officiels) qu’entretiennent un certain nombre d’acteurs.

Les liens qui unissent les acteurs dans des situations de *knotworking* informel sont bien souvent des liens “ faibles ” pour reprendre l’expression du sociologue américain Marc

¹⁴ Il s’agit là d’idéaux-types au sens où Max Weber l’entend.

¹⁵ Les jeunes du quartier constituent une “ cible ” quand ils sont étiquetés comme des “ auteurs de troubles ”. Il s’agit alors de les remettre dans le “ droit chemin ” et les actions menées peuvent aller de la prévention, à la répression en passant par la réinsertion sociale et professionnelle (les faire travailler à la réhabilitation du

Granovetter (1982), dans la mesure où ils ne sont pas formels. Ces liens ne sont pas de nature hiérarchique, ne s'inscrivent pas dans un *corpus* de règles formelles, échappent très souvent aux procédures et aux modes opératoires prévus par les organisations, et sont épisodiques bien que récurrents (ils se tissent et se retissent en fonction des problèmes rencontrés sur le terrain et du type d'action collective dans laquelle les individus et groupes s'engagent). Ces liens " faibles ", bien que fragiles (ils ne sont pas soutenus par des routines organisationnelles, sont informels, épisodiques, parfois non-officiels, voire transgressifs) ont une certaine " force ". En effet, ils sont souples, flexibles et sont basés sur une confiance réciproque. Du coup, les informations peuvent circuler facilement le long d'une chaîne faite de liens faibles¹⁶. De plus, ce sont des liens opérationnels, concrets, et qui ont été mis à l'épreuve au fil du temps. Ils ont, de ce fait, une certaine " solidité ".

Les situations de *knotworking* institutionnalisées

Plus les liens entre les acteurs résultent de dispositions légales et réglementaires, de conventions institutionnalisées, de dispositifs mis en place par les pouvoirs publics (un CLS, des comités et commissions pilotés par un acteur clé...), plus le *knotworking* est " institutionnalisé ". Les liens entre les acteurs sont alors d'une autre nature. Sans pour autant être de type hiérarchique, ils reposent sur des mécanismes de coordination plus formels : cela peut passer, pour reprendre la typologie de Mintzberg (1989), par la standardisation des procédés et/ou des résultats. De plus, ils sont officiels : les partenariats sont inscrits dans des textes, des projets, des conventions, des chartes... Enfin, ces liens sont plus stables et peuvent déboucher plus facilement sur la mise en place de routines d'action.

Enfin, plus le *knotworking* est " institutionnalisé ", plus les artefacts (notamment les outils de gestion) jouent un rôle de cadrage de l'action. Les artefacts dont nous parlons ici doivent être envisagés de manière extrêmement large puisqu'il s'agit de l'ensemble des ressources matérielles et symboliques sur lesquelles s'appuient les acteurs. On peut trouver des artefacts à différents niveaux. Le CLS pris dans son ensemble et entendu comme dispositif d'action constitue en lui-même un artefact, dans la mesure où il permet aux différents acteurs de se coordonner et d'agir de concert. Mais le CLS se découpe en une pluralité d'artefacts aussi

quartier dans le cadre de CDD...). Mais les jeunes peuvent aussi constituer une ressource quand Monsieur T les enrôle pour intimider d'autres jeunes et faire cesser certains troubles.

¹⁶ Le *knotworking* représente en quelque sorte cette chaîne.

différents que des dispositifs de concertation, des règles et des outils de gestion. Tous ces artefacts rendent visibles les actions engagées par les partenaires, les responsabilisent, ont parfois un rôle prescriptif (les acteurs s'engagent sur des résultats à atteindre, au regard d'un certain nombre de critères qu'ils soient quantitatifs ou qualitatifs), et servent de cadres à l'action collective. Sur la base de ses artefacts, peuvent se construire des routines d'action, ce qui permet de donner une certaine stabilité aux situations de *knotworking*. Enfin, il ne faut pas oublier l'ensemble des ressources matérielles qui sont utilisées par les acteurs et qui prolongent les actions engagées (par exemple, dans le cas des squats d'appartements et de halls, les portes anti-squats, les codes, les clés magnétiques, les caméras...).

VI - Atouts et limites du *knotworking*

Que retenir des situations de *knotworking* au regard des problèmes de sécurité et de qualité de vie qui touchent la ville de Grigny ? Quels sont les atouts mais aussi les limites des actions menées dans le cadre des configurations collaboratives que nous avons décrites ?

Atouts

Le travail en *knotworking* comporte des avantages indéniables. Tout d'abord, il faut noter qu'il est source de décloisonnements organisationnels et institutionnels. En effet, des acteurs hétérogènes et aux logiques d'action différentes sont amenés à coopérer sur la base de problèmes sur lesquelles ils se focalisent collectivement. Ils peuvent ainsi agir sur des situations qui habituellement échappent aux organisations et aux institutions, soit parce qu'elles ne rentrent pas dans leur champ d'action (comme les incivilités qui ne relèvent pas de la responsabilité de tel ou tel acteur mais dont le traitement ne peut être souvent que le résultat d'une action collective), soit parce qu'elles se situent dans des interstices organisationnels, les deux allant d'ailleurs souvent de pair. Le *knotworking* s'appuie alors sur l'ensemble des acteurs qui sont concernés par une situation donnée, que cela soit des institutions et des services publics, des organisations privées, des associations, ou de simples citoyens comme nous l'avons constaté à plusieurs reprises. Il associe et mobilise donc de multiples acteurs, y compris les "personnes cibles" (comme dans le cas de la "dame aux chats" par exemple). Le *knotworking* est donc le résultat d'une coproduction, c'est-à-dire d'une prise en charge collective et concertée des problèmes.

Ensuite, le travail en *knotworking* semble bien adapté pour des situations qui sont, à la base, ambiguës, confuses, complexes, et dont le traitement nécessite de multiples ajustements entre des acteurs hétérogènes. Les situations et problèmes traités par le *knotworking* sont complexes ; soit parce qu'ils sont multi-dimensionnels : le traitement du cas de la “ dame aux chats ” nécessite à la fois de nettoyer l'appartement de Madame P, mais il faut auparavant travailler sur et avec cette personne, c'est-à-dire entamer un suivi de nature à la fois psychologique et social ; soit parce qu'ils ne trouvent pas de réponses institutionnelles “ classiques ” : les institutions et les organisations traditionnelles sont ainsi désarmées par les incivilités, ne peuvent pas agir seules et sur la seule base des routines qu'elles mettent habituellement en œuvre. Un travail d'une autre nature s'impose alors, dans le cadre de partenariats et de coopérations multiples qui se succèdent dans le temps. Ce sont alors des configurations collaboratives qui vont prendre le relais des institutions pour répondre et prendre en charge ces situations problématiques.

Enfin, les situations de *knotworking* se caractérisent, par définition, par une grande souplesse. Les collaborativons qui sont au cœur du *knotworking* sont changeantes et évoluent au rythme des événements et des problèmes rencontrés sur le terrain. Elles se reconfigurent sans cesse, sont très plastiques et malléables, et s'adaptent au changement. Elles sont flexibles car elles sont l'objet d'un “ bricolage ” permanent. Ce “ bricolage ” est le fruit d'un travail collaboratif, la plupart du temps *ad-hoc*. Au regard du mode de fonctionnement traditionnel des organisations et des institutions, qui se caractérise avant tout par des routines d'action bien rôdées, et parfois par une certaine pesanteur, le travail en *knotworking* semble donc posséder bien des atouts, dont celui de la souplesse.

Le tableau que nous avons dressé semble idyllique. Le travail en *knotworking* apparaît comme la panacée, un rêve de managers. Nous ne pouvons pas nous en tenir là. En effet, les situations de *knotworking* peuvent faire l'objet de bien des critiques. Nous soulignerons trois d'entre elles.

Limites

Tout d'abord, le *knotworking* repose beaucoup sur des individus ou des groupes qui s'investissent, souvent de leur propre initiative, dans une action collective. C'est très net pour les situations de *knotworking* informel qui reposent véritablement sur les épaules de quelques

individus (C., L., Monsieur T., ...). Si ceux-ci se retirent du jeu, le *knotworking* ne tient plus et n'a tout simplement plus de raison d'être. Alors, il se "dissout". C'est d'autant plus vrai que ces personnes agissent souvent dans l'ombre, qu'elles sont parfois dans la transgression (elles ne sont pas toujours légitimes pour agir), et qu'elles peuvent, avec le temps, être victimes d'une certaine usure : elles peuvent se décourager, baisser les bras si les résultats ne sont pas à la hauteur de leurs espérances, ou tout simplement "lever le pied" si les coopérations entre les différents acteurs ne s'organisent pas comme ils l'entendent. Les situations de *knotworking* sont donc, comme le souligne très justement Engeström, extrêmement fragiles. C'est d'autant plus vrai des situations de *knotworking* informel.

Mais c'est également vrai, dans une certaine mesure, des situations de *knotworking* "institutionnalisé", même si celles-ci sont plus stables. En effet, elles reposent principalement, elles aussi, sur la bonne volonté des acteurs, leur engagement dans l'action et leurs motivations. De plus, comme elles sont rarement soutenues par des mécanismes d'incitation formels (les résultats à atteindre restent relativement flous, vagues, imprécis, les critères d'évaluation des actions attendues n'existent souvent pas, de même que les "sanctions" encourues en cas de non-atteinte des résultats ou de non-action...), elles restent fragiles. D'où l'importance, nous semble-t-il, pour stabiliser ces situations de *knotworking* "institutionnalisé", de concevoir des *artefacts* (ici des outils de gestion) qui facilitent à la fois la coordination des acteurs et qui les incitent à s'engager dans l'action collective tout en rendant des comptes à échéance régulière, aux autres acteurs, à une autorité "supérieure".

Ensuite, les relations qu'entretiennent les acteurs dans le cadre des situations de *knotworking* sont elles-mêmes fragiles. Cela rejoint d'ailleurs, en grande partie, le point évoqué précédemment. Quand le *knotworking* est informel, les liens faibles dont nous avons parlé présentent un certain nombre d'avantages et ont une certaine force, mais sont par définition fragiles, car précaires, éphémères, ponctuels. Ils peuvent aussi, dans certains cas, être superficiels et marqués par une certaine distance. Certes basés sur des relations de confiance, ces liens faibles n'ont pas les atouts des liens forts qui, eux, tirent leur force de leur caractère formel ou "clanique". Dans les deux cas (liens formels ou "claniques"), les acteurs sont pris dans des systèmes d'obligations réciproques qui vont sceller leur engagement (que l'on songe par exemple à une relation hiérarchique entre deux individus ou encore aux relations familiales). Il n'en est rien pour les liens faibles qui, eux, reposent sur des engagements, basés sur le volontariat et la libre adhésion. Le système d'incitation est donc moins fort (car les

contraintes qui pèsent sur les individus sont moins importantes) et les acteurs se sentent moins liés les uns aux autres¹⁷.

Dans les situations de *knotworking* “institutionnalisé”, les relations qui existent entre les acteurs, bien que plus formelles et plus institutionnelles, sont, elles aussi, fragiles. En effet, elles reposent (comme dans le cas des liens faibles et des situations de *knotworking* informel) sur la bonne volonté des acteurs et sur leur degré de coopération. Les incitations à l’engagement dans l’action collective restent assez faibles pour les raisons que nous avons évoquées ci-dessus (pas de pression aux résultats, peu de contraintes, pas de sanction...).

Enfin, les situations de *knotworking* sont aussi fragiles du fait des tensions qui peuvent exister entre les différents acteurs. Ces tensions qui sont, dans une certaine mesure, positives puisqu’elles peuvent être à la base d’apprentissages (les acteurs apprennent à coopérer à travers leurs différences, à articuler leurs logiques d’action, à modifier leurs représentations, à faire évoluer leur pratique au contact des autres...) tendent aussi à fragiliser leurs relations. Comment se mettre d’accord, articuler les actions, élaborer une stratégie commune et efficace ? Il arrive même parfois que les acteurs se rejettent la responsabilité d’un certain nombre de problèmes. Chacun “se refile” alors la “patate chaude” et tend à se replier sur sa logique, son organisation, son “territoire”, ses routines d’action, ses prérogatives et compétences. Ces forces qui poussent à l’éclatement, toujours présentes, “contrarient” le travail en *knotworking* et les forces qui poussent au rapprochement et à la coopération. Les acteurs peuvent aussi parfois se vivre comme des concurrents, et non pas comme des partenaires, notamment quand les jeux de pouvoir dans lesquels ils s’inscrivent créent des situations de concurrence (cas où chacun cherche à s’attribuer la paternité d’une action, à maîtriser une zone d’incertitude, à prendre le dessus sur les autres...). La fragilité est donc bien au cœur du *knotworking*.

Parmi ces forces, qui jouent soit pour le rapprochement, soit pour l’éclatement de ces configurations collaboratives, on analysera dans le chapitre suivant le rôle particulier que peut jouer le territoire. Il est pluriel, chaque acteur a ses propres territoires, peut s’y ancrer, les marquer... Mais des superpositions, des choix de territoires d’action, peuvent aussi permettre

17 Les liens faibles n’excluent pas une certaine solidarité, mais celle-ci peut être remise en question plus facilement.

à des « territoires » de jouer un rôle de ressource pour l'action collective, jouant alors le rôle d'une force de rapprochement...

CHAPITRE III

LE TERRITOIRE : UNE RESSOURCE POUR L'ACTION ?

L'un des mots clés de notre recherche est celui de *territoire*. Nous y consacrons cette troisième « reprise ». Les “ incivilités ” ou actes d’insécurité se manifestent ou sont accomplis en des points précis, sur une portion limitée de l’espace de la ville, sur un “ bout ” de *territoire*¹. Ils servent même souvent à cela : à marquer “ son ” territoire. Ce “ bout ” est éminemment variable, son échelle problématique ; saisir les paramètres spatio-temporels de cette variation requiert un grain d’observation fin. Selon la nature et la gravité d’un événement, le jour et l’heure, selon l’urgence de la situation, selon que vous soyez gardien d’immeuble, agent de sécurité dans un centre commercial, agent de médiation en gare ou sur un quartier, agent de police, président du conseil syndical ou résident, cette portion d’espace vous concerne en effet plus ou moins directement, relève ou pas de votre compétence, de votre responsabilité, de vos moyens d’intervention. Or ce maillage de contrôle social ne relève qu’en partie de l’action et d’acteurs publics.

Prenons quelques exemples. Il peut s’agir d’un territoire de taille très réduite. Le terme est d’ailleurs souvent employé dans la langue courante dans des expressions comme “ ils occupent le territoire ” ou “ c’est notre territoire ”. Ce territoire-là a la taille d’une entrée d’immeuble, d’un carrefour stratégique, d’une ruelle. On a là des *territoires d’usage*, des territoires indûment *occupés* (certains privés d’autres pas) dont les habitants se disputent l’accès, le contrôle et l’usufruit, ou tout simplement des territoires auxquels les habitants donnent un sens, avec lesquels ils entretiennent une relation de familiarité. Les institutions administratives et politiques délimitent des espaces d’action compte tenu de leurs moyens et des objectifs de leur intervention. On a là des *territoires d’action ou d’intervention*, sur lesquels la présence institutionnelle peut se manifester par des dispositifs spatiaux (barrières, constructions...) ou par une présence humaine (police, médiateurs, gardiens...). A quoi l’on peut ajouter des “ *territoires de mobilisation* ” autochtones comme ceux que se fabriquent les résidents quand ils s’engagent dans une action collective (comme dans le cas de la copropriété de Grigny 2).

1 “ Le bout du monde ”, “ la rue de la mort ”, “ baszoo ” sont des lieux-dits évocateurs aux Tarterêts.

C'est au carrefour, à la confrontation entre ces **territoires d'action** et ces **territoires d'usage** que se situent les dispositifs de sécurisation : ils combinent comme nous l'avons vu précédemment des acteurs et d'autres ressources, et nous souhaitons montrer ici qu'ils peuvent s'analyser comme des **agencements territoriaux**, les territoires d'usage et d'action devenant des ressources pour l'action.

I - Le territoire : la construction de la notion en sciences sociales

Le territoire, un espace approprié ?

La définition classique de la notion de territoire renvoie à l'existence d'une **appropriation** : un territoire peut ainsi se définir comme “ un espace approprié par un groupe social ”. En géographie, la notion de territoire a marqué le passage d'un intérêt à l'espace, étudié en soi (classiquement, l'étude géographique renvoie à l'analyse du “ milieu naturel ”, en termes d'altitude, de climat, de distances) à une approche géographique plus sociale et culturelle, qui mobilise le concept de territoire et met au cœur de l'analyse les liens entre “ l'espace physique ” et les hommes qu'il porte (Bourgeat, 2004) ; ce sont donc les différentes formes d'appropriation de cet espace, et l'existence de sentiments d'appartenance à travers les représentations que l'on se crée d'un certain “ espace ”, qui vont être au cœur de ces premières approches². Cette apparition du concept de territoire, en géographie francophone, remonte au début des années 1980 ; le terme a depuis, selon J. Lévy (2003), acquis une grande importance dans la discipline et dans d'autres (sciences politiques, économie, sociologie...), mais avec un certain flou et une réelle polysémie. Lévy distingue ainsi pas moins de huit définitions du terme. Présentons-en quelques-unes. Pour certains, territoire est un quasi-synonyme d'espace, pour d'autres un synonyme de local ou de lieu, notamment dans les disciplines comme l'économie ou les sciences politiques, qui utilisent le terme pour désigner des objets de tailles diverses renvoyant à des formes de développement enracinées dans le local (Veltz, 1996). Territoire peut également renvoyer à la notion de fermeture d'un espace (c'est le cas notamment en sciences politiques pour désigner par exemple le territoire

² Bourgeat distingue plusieurs grandes écoles en géographie : l'analyse spatiale autour de Brunet (pour voir les invariants, les lois de l'espace) ; une géographie qui compte, qui analyse (sur les réseaux, les phénomènes de polarisation,...) ; et une géographie sociale et aussi culturelle, qui s'intéresse aux territoires. Des approches complémentaires avec des priorités différentes.

national), ou à une métaphore de l'animalité (le territoire éthologique, au sens d'espace de contrôle exclusif), etc.

En France, l'évolution qui a eu lieu ces dernières années vers une décision et une intervention publique moins centralisées (on la date du début des années 70) a amené les chercheurs en sciences politiques à considérer que c'était moins "l'Etat" que les "territoires", ou en tout cas le local, qui devenaient le lieu d'élaboration des politiques publiques (Duran et Thoenig, 1996). J. Donzelot (1986) parle d'une volonté de traiter le local comme une ressource pour l'action politique, et non comme un objet passif de l'action de l'Etat ; S. Roché (1998) ajoute : *" le territoire local devait devenir le cadre de coordination des différents acteurs "*³. Avec cette acception politique du terme, on met en avant le fait que le local a gagné en autonomie et en capacité d'action (Douillet, 2004). C'est bien le cas pour les politiques de sécurisation : d'une politique régaliennne, fondée sur les actions policières et renvoyant au préfet, on est passé à des systèmes locaux de sécurité (Gorgeon, 2003), dans lesquels les municipalités jouent un rôle important, notamment d'incitation à la coordination et à la coopération de la part des différents acteurs présents sur le territoire local qui sont producteurs et/ou victimes sur les questions de sécurité et de lutte contre les incivilités. On voit également que la participation des habitants devient un objet de réflexion à part entière. Mais les actions mises en œuvre en matière de participation sont impulsées et contrôlées par l'Etat et les collectivités territoriales : il s'agit de délimitations de territoires selon des définitions politiques (commune, quartiers...).

Selon S. Roché (1998), les délimitations spatiales réalisées pour penser l'action en matière de sécurité, et pour agir, renvoient souvent au quartier. La vision territoriale de l'action publique s'appuierait selon lui sur un implicite : une approche du quartier comme un concentré de la société, contenant sa diversité, l'ensemble de ses fonctions. Il y a donc action à la fois par rénovation, et par la subvention d'associations censées structurer la vie sociale du quartier. Cela rejoint la perspective des politiques en termes de lutte contre l'exclusion qui se mènent par l'action sur le bâti et par la proximité. Dans le cadre de la présente recherche, une enquête réalisée sur la ville de Rennes (mémoire de DEA de Yann Trémorin, voir en annexe) avait montré la pertinence du quartier comme échelon de réflexion et d'action, en repérant en même temps ses limites. La politique municipale cherche en effet à atteindre les habitants à travers

3 p 194.

un niveau encore plus micro d'action : par exemple en déléguant à une association le soin d'appuyer les initiatives des habitants, les décisions d'attribution de fonds étant cependant prises par un comité d'habitants. Yann Trémorin a ainsi montré que les institutions s'appuyaient, d'une part sur les associations de quartiers existantes qui avaient des réseaux étendus et qui entraient parfois dans les relations interpersonnelles entre les habitants et s'appuyaient sur les réseaux communautaires pour favoriser la construction d'identités collectives et faire émerger des corps intermédiaires destinés à assurer la médiation entre les habitants et l'administration.

L'action au niveau du quartier met en avant la proximité, et place " le local " au cœur de l'action. Toutefois, et c'est logique dans une démarche descendante d'action publique, on est toujours dans une définition du territoire qui renvoie à des définitions politiques. D'autres auteurs mettent en avant le caractère émergent du territoire, non donné, en construction. Le sentiment d'appartenance que peuvent éprouver des habitants n'est alors pas postulé du fait de l'appartenance à une entité géographique définie politiquement ou de la reconnaissance de la légitimité de cet acteur politique, mais on analyse la construction de ce sentiment et la façon dont il est possible d'agir dessus : " *Le territoire devient un construit collectif, une production symbolique née de l'interaction sociale, faite de représentations partagées* " (Debarbieux, 2003⁴).

On aurait alors **deux logiques de définition d'un territoire : une logique descendante**, à partir d'acteurs dominants, et **une logique ascendante**, celle du territoire " construit ", où le territoire est la résultante d'un ensemble d'actions individuelles partant des habitants et/ou d'acteurs locaux importants. Ces deux logiques peuvent apparaître opposées ; mais on peut aussi utiliser leur complémentarité pour réfléchir à des objets de gestion liés à un territoire, comme le sont les actions collectives de sécurisation d'un espace.

Le territoire, considéré comme une ressource pour l'action, le sera alors à la fois dans son caractère délimité (logique descendante) mais également dans son caractère construit (logique ascendante). Dans une perspective gestion, on ne peut en effet opposer logique ascendante et logique descendante, prescrit et construit. On doit réfléchir à leur articulation.

4 cité par A.C. Douillet.

Le territoire, un espace continu ?

Le lien entre territoire et “ espace physique ” est apparu au cœur des premières définitions du terme “ territoire ”. Il s’est par la suite distendu, ce qui fait d’ailleurs controverse entre certains géographes. J. Lévy (2003) critique ainsi l’idée selon laquelle le territoire serait parfois associé uniquement à l’univers de la production de sens et excluerait un rapport à l’espace géographique. Nous inscrivons quant à nous notre réflexion pour penser l’action collective dans la relation dialectique entre espace et territoire : l’espace matériel peut être un support à la matérialisation de territoires, et peut contribuer à la constitution de territoires. B. Debarbieux dit ainsi : « *si la matérialité du territoire ne précède pas sa constitution, elle en est représentative* ». Et il continue : « *dans cette perspective, le territoire est à la fois ressource dynamique (le produit d’un « corps à corps » matériel et idéal écrivait Raffestin, 1986) et figure (la représentation de cette relation)* ».

L’espace matériel permet ainsi au “ territoire ” d’exister : d’une part, parce tout territoire s’inscrit matériellement dans un espace qui lui sert de support (support matériel et spatial) ; d’autre part parce que l’espace va donner corps et renforcer les représentations que les acteurs se font d’un territoire.

En allant encore plus loin dans l’approche « résolument spatiale », Lévy (2003) propose de définir le “ territoire ” comme un objet “ *à métrique continue* ”, à la fois espace de contrôle et borné. Cette définition implique de penser le territoire dans une “ continuité ”, et non comme un ensemble de points qui seraient disjoints. Prenons le cas d’une ligne de bus : le territoire n’est alors pas l’ensemble des stations (le réseau) mais les stations et les rues qui les lient. Pour d’autres, comme B. Debarbieux, la continuité spatiale n’est qu’une des facettes, le territoire peut “ s’organiser ” en aires (un ensemble de points et d’aires contigus), être archipelagique (regrouper un ensemble d’aires et de lieux disjoints reliés par des éléments de réseau non territorialisés), ou réticulaire (être agencé en un ensemble d’aires et de lieux disjoints reliés par des éléments de réseau territorialisé). Le réseau des stations de bus peut ainsi être considéré comme un réseau territorialisé ou non. La distinction est intéressante, car elle permet de réfléchir aux caractéristiques d’homogénéité d’un territoire, et aux acteurs qui peuvent agir sur cette homogénéité. Ainsi, si l’on poursuit sur l’exemple du réseau de bus, on

peut se référer à un cas cité par S. Roché (2002)⁵, dans lequel les acteurs gestionnaires des stations de bus (maintenance,...) n'étaient pas les mêmes que les acteurs gérant la ligne entre les bus. La façon dont l'entreprise avait construit son lien à son espace de circulation créait de fait un "territoire archipelagique", puisque l'espace support d'action était morcelé. Pour Roché, ces césures sont à l'origine d' "interstices organisationnels", qui créent des difficultés de coopération entre acteurs aux prises avec un même "territoire".

En ne s'inscrivant pas dans cette idée de continuité du territoire, B. Debarbieux (2003) met l'accent sur la diversité des éléments qui composent un territoire, et sur ce qui les lie : le territoire serait "*un agencement de ressources matérielles et symboliques capable de structurer les conditions pratiques de l'existence d'un individu ou d'un collectif social et d'informer en retour cet individu et ce collectif sur sa propre identité*"⁶.

On peut voir plusieurs intérêts à cette définition pour notre approche en gestion : la notion de ressources permet d'avoir une vision du territoire non comme une entité insécable mais comme un ensemble d'éléments sur lesquels l'action collective peut s'appuyer. La définition a aussi l'avantage de ne pas utiliser dans une forme trop contraignante la notion d'appropriation et permet de réfléchir à "*des territoires à échelles multiples et emboîtées*", combinant une pluralité de ressources. On met alors l'accent sur l'existence d'une pluralité d'acteurs qui, sur un même espace, ont leurs propres territoires. Ces territoires s'emboîtent et se confrontent.

II – Territoires d'action, territoires d'usage

Nous avons distingué en introduction les territoires d'action, sur lesquels se déploient les acteurs institutionnels, et les territoires d'usage, qui renvoient à la familiarité, à l'usage de leur espace par les habitants. Les actes d'incivilité et d'insécurité que nous analysons ici sont souvent localisés, laissent des traces visibles sur les espaces vécus. Comment les territoires d'action et d'usage, dont nous faisons l'hypothèse qu'ils sont au fondement des actions de sécurisation, sont-ils quant à eux situés dans un espace physique, un espace géographique ?

⁵ p. 168.

⁶ P. 910.

Nous distinguerons ici plusieurs catégories d'acteurs. La première catégorie d'acteurs, qui a été pour nous un fil rouge tout au long de ce rapport, est celle des « habitants », habitants au sens particulier défini dans le premier chapitre de cette partie, quand l'habitant ne désigne plus toute personne résidant dans ces quartiers, mais celui qui, par opposition aux « fauteurs de troubles », subit, est victime, des incivilités et des actes d'insécurité. Cet « habitant » est alors le destinataire des actions d'une autre catégorie d'acteurs : les acteurs politiques et économiques. Quant aux « autres » habitants, ceux que l'on n'appelle plus « habitants », ils constitueront pour nous une troisième catégorie d'acteurs.

Remarquons que ces catégories ne sont pas étanches : ceux qui sont auteurs d'incivilité peuvent parfois être les mêmes que ceux désignés sous le terme « habitants » : on verra avec le cas des « ordures ménagères » décrit ci-après que ce sont parfois aussi des « habitants » qui participent à des déposes d'ordures ressenties comme inciviles par d'autres. Parmi les auteurs d'incivilités, nous allons maintenant analyser plus particulièrement comment « les jeunes » jouent des marquages du territoire⁷.

Dans les cas analysés, cette notion de marquage est au cœur des problématiques d'incivilité et d'insécurité. Les traces laissées par les « incivilités » (tags, carcasses de voitures, halls souillés...) peuvent être vues comme autant de « marqueurs » de territoires⁸. C'est ce qu'exprime F. Moncomble (2001), dans son ouvrage « La déliaison – La politique de la ville en question », quand elle décrit ce qu'elle appelle des « cités souffrantes » : *« Imaginez un territoire tout entier qui se met à fonctionner comme un piège. Imaginez un marquage collectif qui utilise les détails les plus infimes, les plus ordinaires, qui accumule une infinie variété de rejets sur les seuils des tours, au bas des immeubles, dans les halls d'entrée, les escaliers, pour se dire, s'inscrire, crier. Imaginer, côtoyer ou décrire cela, c'est*

7 C'est alors à une discipline particulière, l'éthologie, qui a inspiré les géographes du territoire, que l'on renvoie pour réfléchir à ces formes de marquage. L'éthologie définit le territoire comme une aire sur laquelle la présence de l'occupant exclut la présence simultanée de congénères du même sexe (à l'exception des jeunes), ou – en cas de territoire individuel – de tous les congénères. Cette exclusion se réalise à travers un « comportement territorial », fait de différentes formes de marquage (olfactif, attitude de menace ou de combat).

8 On peut mentionner ici un article intéressant de Marie-Christine Magloire sur les tags, qui a pour titre « L'onomastique taguée, pour une autre approche du paysage urbain » (Working paper). Le tag peut être défini comme « une variété particulière de graffiti qui se distingue des autres inscriptions sauvages (pochoirs, graphismes, slogans politiques) par trois caractéristiques : il s'agit d'un pseudonyme à connotation héroïque, c'est une signature exécutée rapidement sans souci apparent de lisibilité, c'est une écriture qui existe par la répétition et la visibilité sur des supports fixes et visibles » (Alain Vulbeau, Du tag au tag, Desclée de Brouwer, p. 63) ; en France, les tags sont souvent dans des no mans land, des espaces inappropriés ; leur disposition dans la ville n'est pas aléatoire, ils obéissent à « une occupation méthodique de l'espace urbain » (Hugues Bazin, La culture Hip Hop, Paris, Desclée de Brouwer, 1995).

immédiatement convoquer en somme toute une composition d'objets, de dégaines, de circulations, de signes, de traces qui finissent par fabriquer une figure, une personnalité urbaine, comme un vaste espace intérieur en plein espace public, comme un quartier dans le quartier, une cité dans la cité. ”

Pour F. Moncomble, ces marquages créent des frontières, se situent sur des itinéraires (lignes de bus, SNCF...), renvoient à la constitution de territorialités spécifiques. Les territoires se créent en fonction de limites naturelles (on peut prendre sur Grigny l'exemple de l'autoroute qui sépare La Grande Borne du Centre ville...) mais aussi du fait des démarcations et des lignes de partage qui existent entre les différents quartiers (des lignes de garage, des parkings, des barbelés et tissons en haut des murs,...). C'est souvent à la jonction des différents territoires que l'on trouve des décharges, des carcasses de voitures...

Les “jeunes” se créent ainsi des territoires, à travers leur “incrustation dans le quartier”, le quartier constituant alors “un territoire sans lieu” : *“leur temps hors du temps se projette sur un territoire sans lieu, c'est le quartier HLM, avec ses limites bien circonscrites et le groupe qui se retrouve ici ou là, dans telle ou telle entrée, tel ou tel escalier ; tous les halls servent tour à tour de point de rendez-vous, rien n'est vraiment fixe, stable, (...).”* Elle analyse aussi le quartier comme *“un tout qui mélange pêle-mêle territoire de survie, celui de la sécurité existentielle, territoire d'appartenance et territoire d'attachement : celui de l'origine, des valeurs, de l'identification, de la présence collective”*, autant de “territoires” qui s'incarnent dans cette forme spatio-temporelle qu'est “le quartier”, ou la barre d'immeubles, la cité pour d'autres lieux, qui devient le territoire de référence. Le “marquage” réalisé par ces “jeunes”, tels que F. Moncomble le décrit, est une forme particulièrement forte d'inscription d'un territoire sur un espace, mais en même temps ce territoire est mouvant : selon la saison les “jeunes” sont dans les halls ou dehors, selon les actions menées ils se déplacent d'un immeuble à un autre, d'une cave à une autre...

L'espace physique est alors, à travers ces marquages, un révélateur des territoires. Ce marquage n'est d'ailleurs pas l'apanage des “jeunes”. Quand Monsieur L. (voir son portrait en partie 1) installe des plantes vertes dans son hall, quand il organise au pied de son immeuble une petite fête à l'occasion de la journée “Immeubles en fête”, il entreprend la reconquête du territoire occupé (son hall) dans une logique de ré-appropriation. Il y a alors

“ concurrence ” entre marquages : les fameuses plantes ont d’ailleurs été pour certaines volées, pour d’autres coupées, la nuit même après qu’ils les aient installées.

Mais à côté de ces **territoires marqués**, fortement appropriés, on trouve aussi les **territoires de l’appartenance, de l’attachement** qui se révèlent par exemple lors des “ parcours commentés ” que nous avons réalisés avec les habitants. Plutôt que d’appropriation, on parlera alors de “ sens ” donné à un territoire, de territoires qui participent à la définition de l’identité des acteurs. Et s’il est vrai que ces territoires de l’appartenance se révèlent lorsque l’on parcourt avec les habitants leurs espaces de vie, ils ne se donnent que peu à voir par des marquages de cet espace. Quand A., habitante de la Grande Borne, nous guide dans une visite du quartier, elle désigne des éléments qui délimitent, qui marquent le “ territoire ”, comme le “ mur anti-bruit ” de l’autoroute, ou d’autres éléments qui sont pour elle synonymes de vie et d’attachement (nos petites bornes, voire “ nos jeunes ”, “ nos toxicomanes ”...) ; elle raconte aussi des histoires, des anecdotes qui lui sont évoquées par les lieux traversés. On ressent alors un lien fort qui se manifeste par les mots et par les usages de l’espace : s’installer en bas de l’immeuble avec les voisins pour surveiller les enfants et discuter en même temps, jouer aux cartes, etc. Ces formes d’attachement se retrouvent parfois même dans les mots utilisés pour désigner les lieux : “ la Tour rouge ”, le “ 45 ” aux Tarterêts sont ainsi des dénominations partagées spécifiques aux habitants du quartier (voir partie 1).

Ce ne sont alors pas des “ marques ” visibles qui délimitent ces territoires ; on renvoie à l’intime, aux “ territoires du moi ” (Goffman, 1984), à une compréhension commune de “ situations significatives ” (Joseph, 1984) sur des territoires de co-présence. Quand A., lors du parcours de territoire, nous désigne telle personne qu’elle ne connaît pas mais dont elle sait où elle passe régulièrement, où elle habite, elle signale l’existence de situations significatives, d’un territoire d’usage commun entre elle et cette dame qui n’a pas pour elle le caractère d’une passante inconnue.

Sur ce même espace, on trouve aussi des marques qui signalent la présence (ou l’absence) institutionnelle : les institutions forment une troisième catégorie d’acteurs en co-présence. Ainsi, lors du parcours réalisé avec A., elle nous montre là une devanture dégradée, là une porte d’un local poubelle détruite suite à un feu et qui n’a pas été réparé, là des boîtes aux lettres dont les portes sont abîmées... Autant d’éléments significatifs pour elle d’un manque d’action de la part du bailleur, alors que d’autres le sont de sa présence : là un hall refait, là

une devanture réparée, etc. D'autres signes témoignent de la présence des acteurs politiques. M. Lussault (1998), géographe, propose une analyse de l'espace comme support à la manifestation de " modèles territoriaux officiels de l'action " : *" un tel modèle explicite, met en relation des lieux différemment qualifiés et affectés de fonctions diverses, désigne aux habitants le territoire légitime tel qu'il est fabriqué par la politique municipale "*. On voit que le parcours de A. est émaillé de références aux terrains de basket, stades, gymnases... Cela montre une présence de la municipalité dans le quartier, ce qui est très important vu le sentiment d'abandon particulièrement fort qui est ressenti : abandon par les médecins de SOS médecins qui ne se déplacent pas dans la Grande Borne, abandon par certains livreurs, par certains facteurs qui ne montent pas dans les immeubles pour déposer les recommandés...

L'espace géographique, physique, se trouve être un support des territoires des différents acteurs : support à travers les marquages (traces d'incivilités, dépôt d'objets qui concrétisent une présence ou une appropriation...), support à travers les " affordances " qu'il offre lors des parcours, et qui vont conduire à l'expression de sentiments d'appartenance et à la révélation d'usages de la part des habitants. Aussi bien les territoires d'action que les territoires d'usage sont ainsi liés à l'espace. Et les confrontations, les combinaisons entre territoires d'action et territoires d'usage sont au cœur de bon nombre d'actions de sécurisation : celles qui cherchent à lutter contre des inscriptions spatiales de l'insécurité et des incivilités, celles qui suscitent, sur des espaces communs aux différentes catégories d'acteurs mentionnées précédemment, des actions collectives de sécurisation.

III - La construction d'agencements territoriaux

En matière de sécurisation, un problème à résoudre peut être analysé comme une *" situation de gestion "* (Girin, 1990), c'est-à-dire reposant sur la définition d'un résultat à atteindre et soumise à jugement, qui se manifeste de manière récurrente. Face à une telle situation, la réponse peut être la construction d'un cadre organisationnel : *" la mise en place d'une organisation apparaît comme une réponse donnée à une ou plusieurs situations de gestion possédant une certaine permanence, en même temps qu'une rigidification des moyens pris pour y faire face "* (Girin, 1990). Qu'en est-il des actions de sécurisation des espaces ? L'existence de « territoires » (d'action, d'usage) joue-t-elle, et comment, dans la construction d'une gestion locale de la sécurité ?

Précisons à nouveau que nous nous situons dans un niveau de l'action de sécurisation, qui n'est pas de l'ordre du traitement " structurel " mais du traitement des désordres qui portent sur les " apparences ", et se traduisent en " surface ". Par traitement " structurel ", on entend ici les actions qui porteraient sur les causes économiques et sociales de l'insécurité (chômage...), ou sur des causes plus immédiates mais qui ne sont pas visibles en " surface ". Ainsi, certains problèmes, qui concernent par exemple les trafics de drogue, ou la réhabilitation des logements avec la suppression des studios générateurs de surpopulation par exemple, sont évoqués lors des commissions du CLS par exemple mais n'y sont pas traités, pas plus qu'ils ne sont pris en charge par la commission sécurité de la copropriété de Grigny 2. Ils sont du ressort d'autres acteurs, comme la police notamment, qui agissent en vertu des pouvoirs qui leurs sont conférés. En revanche, les problèmes dont nous nous sommes fait l'écho dans ce rapport, ceux liés aux incivilités, au sentiment d'insécurité, ceux qui touchent directement les habitants dans leur espace de vie, se traduisent par la répétition et la récurrence des situations : M. T, à Grigny, décrit une sorte de jeu du chat et de la souris, entre taggeurs et responsables de la commission sécurité de la copropriété qui se traduit par une réapparition récurrente des tags ; les rodéos à moto ont également ce caractère d'événement récurrent. Ces situations ne peuvent souvent être traitées par un acteur seul comme la police, demandent des coopérations, des combinaisons hétérogènes et hybrides (cf chapitre 2 de cette partie). Elles se trouvent ainsi être à la croisée des territoires d'usage et d'action.

Les réponses données à ces problèmes de sécurisation des espaces ont pour caractéristique de se situer dans " l'entre-organisations ", dans un espace d'action qui se définit chemin faisant, sans que des définitions communes des problèmes et des routines d'action puissent être définies ex ante. Le caractère éphémère, non centralisé de l'action que nous avons mis en évidence dans le chapitre II sur le *Knotworking* conduit à qualifier un " jeu d'échelle " entre les différents acteurs mobilisés dans l'action.

III – 1. Le territoire, une ressource qui suscite l'engagement

Nous avons montré précédemment, par exemple pour l'analyse des actions engagées dans le cadre du contrat local de sécurité, que les problèmes étaient finalement traités à des échelles territoriales différentes, en fonction de leur nature publique ou privée, de leur lieu d'apparition, de la gêne causée, de leur complexité et de la nécessité de coopérations entre plusieurs acteurs qu'ils suscitaient. Ainsi, le traitement des tags ou celui de l'enlèvement des

épaves est réalisé à une échelle plus large (celle du quartier ou de la commune) que celui des squats de hall ou des rodéos à moto par exemple. Or, aussi bien les tags que les squats de hall renvoient à des espaces relativement définis ; ils auraient donc pu susciter des routines d'action de même nature : un traitement global, à l'échelle de la ville, ou plus micro, en fonction de l'espace où ces marquages se produisent. Pourtant, on constate que les routines d'action sont dans ces deux configurations de nature différente. Elles sont de l'ordre d'un traitement organisationnel classique dans le cas des tags (repérage et délimitation de la zone d'action, souvent par un seul acteur, définition d'une procédure de traitement). A contrario, dans le cas des squats de hall (comme pour les rodéos à moto), la routine porte sur la définition des acteurs concernés et les actions de coopération qui peuvent être engagées, celles-ci variant selon chaque cas. Dans cette deuxième configuration, le territoire acquiert alors un caractère de ressource pour l'action : les acteurs pour qui cet espace constitue un territoire d'usage (les habitants) mais aussi ceux pour qui l'espace en question est un territoire d'intervention ou d'action sont mobilisés dans l'action.

Ainsi, concernant les squats de hall, l'implication des habitants est en quelque sorte sollicitée : ce sont eux qui passent quotidiennement dans le hall, eux qui souffrent de sa dégradation ou de la peur que peuvent inspirer les trafics ou tout simplement de l'apparence ressentie comme agressive d'un " stationnement permanent " d'individus dans leur hall, eux qui peuvent alerter, voire témoigner. Leur compétence d'habitant, leur connaissance intime du territoire est appelée à jouer dans l'action collective. Certains s'impliqueront plus que d'autres (le cas de L., de C., ...), mais l'appui sur les habitants est souvent recherché par les autres acteurs intervenants, même si cela peut sembler excéder leur rôle, voire leur faire courir des dangers, comme le faisait remarquer lors d'une réunion un responsable médiation.

L'espace d'action choisi, **s'il est aussi territoires d'usage et territoires d'action**, suscite des **engagements**. Il est alors un vecteur de lien entre les acteurs amenés à intervenir sur ce lieu physique. Si une action concernant les squats de hall était menée à l'échelle de la ville, elle ne permettrait pas d'impliquer tel gardien ou tel habitant. En revanche, menée à l'échelle d'un hall, elle les implique nécessairement. Est-ce leur rôle ou pas ? Il ne nous appartient pas de répondre à cette question : toujours est-il que l'on peut constater que les dispositifs de sécurisation mis en place s'appuient sur ces formes de participation variées des habitants, et que le territoire est un vecteur de cet appui.

Prenons un autre exemple, celui de l'action menée autour des rodéos à moto. Dans ce cas, la police peut difficilement intervenir pendant l'action du fait des risques d'accident, de même pour les médiateurs. La police peut intervenir avant ou après, par des contrôles de papiers, ou à travers des interventions dans les caves où peuvent être cachés des véhicules qui auraient été volés. Le bailleur peut également avoir une action en amont, sur les lieux, avec par exemple la pose de ralentisseurs. La pose d'un ralentisseur (un " dispositif spatial " dans la mesure où il s'inscrit directement dans l'espace), ou la pose de barrières qui est du ressort de la mairie et qui contribue à limiter l'accès à des véhicules à moteur, signalent des territoires d'action des acteurs institutionnels. Dans ce cas, les habitants sont particulièrement concernés, car ces rodéos se déroulent sur des chemins piétonniers, où peuvent se trouver des enfants et où des accidents ont eu lieu, et ils ont engagé des actions de sensibilisation, à travers des réunions, des signatures de pétitions... Le fait que ces actions touchent leur territoire d'usage les a mobilisés ; le danger encouru par leurs enfants, par eux-mêmes, leur " ras-le bol " face au bruit persistant des motos (" imaginez, dit A. lors du parcours du territoire, vous êtes en train de faire votre sieste... ") sont autant de violations d'une intimité qui vont susciter aussi leur engagement dans l'action.

Dans d'autres cas, les habitants ne sont pas au centre de la coopération : c'est le cas des actions menées aux abords des collèges, ou du travail sur les squats d'appartement. Leurs territoires d'usage semblent moins touchés. En revanche, les coopérations se nouent entre acteurs institutionnels (collèges, police, médiateurs, transporteurs pour le cas des abords du collège ; bailleur, police, copropriété, municipalité pour les squats d'appartement), tous liés par une action à la jonction de leurs territoires d'action.

Cet engagement que suscite et permet le choix d'une action à une échelle territoriale délimitée renforce la coopération. Le territoire joue un rôle d'agrégateur, de ressource de cohésion pour l'agencement organisationnel qui émerge autour d'un problème. A la différence de ce qui se passe dans le cas d'un agencement organisationnel, la coordination entre acteurs n'acquiert pas sa cohésion du fait d'une " instance de jugement ", dont le poids hiérarchique pourrait jouer un rôle fort d'incitation à l'action. Comme nous l'avons montré, l'évaluation est très peu présente, ou alors de manière lointaine (les électeurs), ou encore de manière proche mais sans véritable poids (les habitants). En outre, l'action est complexe, met en jeu des mandats plus ou moins clairs. Le territoire rend visibles les actions entreprises par les différents acteurs et

les incite à s'engager. Le choix de l'échelle territoriale d'action définit les acteurs choisis et leur degré d'engagement. **L'agencement devient alors “ territorial ”.**

III – 2. Le territoire délimite les ressources pour l'action

On assiste ainsi, à travers ces différents agencements territoriaux, à l'émergence d'un territoire de l'action sécuritaire : un ensemble d'aires géographiques qui s'entrecroisent, se relient, se superposent, se chevauchent, qui sont définies comme autant de cibles d'action, sur lesquelles peuvent se nouer, dans certaines conditions, des coopérations. Les territoires sont construits, définis. Mais en retour, ils vont influencer l'action.

La définition d'une scène commune

La délimitation par l'action publique d'un “ territoire d'intervention ” (une commune, un quartier) a pour conséquence de définir un certain nombre d'acteurs, qui sont présents sur ce territoire et vont se sentir concernés par les problèmes se posant sur l'espace commun ainsi défini. C'est alors le territoire qui **convoque** les acteurs et non l'inverse... (on est tout à fait dans le schéma de l'action publique à la française, qui s'appuie sur des “ territoires ”, et non sur la mise en mouvement d'individus sur ce territoire, comme l'expliquent Donzelot et al, 2003). En ce sens, on peut considérer la sécurité comme un “ bien commun territorialisé ” au sens de Lascoumes et le Bourhis, 1998⁹ : un problème de sécurité est un problème d'intérêt général, mais la définition d'un territoire local d'action défini par l'action publique en fait un bien commun territorialisé. La conséquence en est alors la définition d'une “ scène commune ”, sur laquelle se confrontent des définitions concurrentes du problème de sécurité. Cette première délimitation du territoire désigne finalement les acteurs concernés, on pourrait aussi dire les acteurs “ autorisés ”, ceux qui vont faire entendre leur voix de manière officielle concernant les problèmes de sécurisation (la police, l'Education nationale, le bailleur, les services de protection sociale, les services municipaux,...), mais qui ont tous des visions différentes, à la fois des causes et des actions à mener (quelle prévention, quelle répression ?).

9 Lascoumes et le Bourhis⁹ (1998), pour définir la traduction locale d'un “ intérêt général ”, ont mis en avant le concept de “ bien commun territorialisé ” : pour eux, “ *l'intérêt général ne peut recevoir de contenu que s'il émerge comme question à l'intérieur d'un périmètre délimité. Ce périmètre est à la fois un espace géographique, un regroupement d'acteurs, et une arène politique. Il constitue une condition indispensable à la formalisation d'un bien commun* ”.

L'influence des “qualités” du territoire

Une autre action en retour du territoire tient à la nature de l'espace qu'il délimite. Les territoires ont des “qualités” qui vont orienter les actions. Il en est ainsi des caractéristiques spatiales : il existe des seuils physiques. Telle rue qui délimite un quartier, tel point surplombant, tel carrefour, tel espace vert, la clarté ou l'obscurité d'une place, des coursives ouvertes à tous les vents, les toits, les caves... Ce sont autant de qualités “spatiales” d'un territoire qui vont orienter les possibilités d'action : les “jeunes” se positionneront à tel endroit, car c'est un espace peu visible, ou au contraire parce que c'est un point particulièrement accessible ; le bruit résonnera d'autant plus dans tel immeuble car l'isolation phonique a été mal réalisée, etc.

Sur un autre plan, c'est le caractère symbolique de certains espaces qui va jouer. Ainsi, certains espaces sont exhibés comme des lieux exemplaires dans les parcours de territoire, ou décrits par les acteurs comme des cibles d'action. C'est le cas du hall du médecin dégradé et souillé décrit par A. lors du parcours de territoire, et dont la dégradation lui apparaît encore plus choquante du fait qu'il s'agit d'un lieu d'accès à un professionnel de la santé (à la fois du fait de la notion d'hygiène liée à la santé, mais aussi car on vient le voir d'ailleurs, et que l'image du quartier vis-à-vis de l'extérieur va en souffrir) ; c'est le cas aussi de l'abord du collège où se déroulent des trafics ou des tensions ; c'est aussi le cas du local d'une association ou d'un bâtiment public qui est continuellement taggué ; de même pour la gare, ou le marché... Il s'agit d' “espaces à enjeux” car ce sont des espaces d'accessibilité ou des espaces symboliques, pour les institutions ou pour les habitants.

Conclusion – Y a-t-il un territoire de la sécurité ?

A partir du moment où, comme nous l'avons montré, l'action de sécurisation se fonde sur la coordination entre des acteurs aux territoires hétérogènes, s'appuie sur des dispositifs spatiaux différents, la construction d'un territoire de la sécurité homogène et stabilisé semble difficile. Le territoire de l'action de sécurité est à la fois “continu”, du fait des délimitations liées à l'action publique (la commune avec le CLS notamment) mais il se compose d'un ensemble d'aires ou lieux disjoints qui sont choisis comme des points d'action¹⁰. La politique de

¹⁰ Sur ce point du territoire comme une “métrique continue” ou comme un territoire “archipelagique”, on peut voir les deux articles sur Territoire du Dictionnaire de la Géographie (éd J. Lévy et M. Lussault), l'un de J. Lévy, l'autre de B. Debarbieux.

sécurisation, en s'appuyant sur des combinaisons d'acteurs ad hoc, mobilise "leurs" territoires, à travers des actions sur des espaces clés (partagés). Un exemple : permettre à la police d'entrer dans les halls à travers des plaintes, ou pour un collègue appeler quand il y a un problème au niveau des abords, ou faire appel à des médiateurs.

L'appui nécessaire sur ces combinaisons de territoires contribue au caractère "distribué"¹¹ de la sécurité : distribué dans l'espace, distribué entre les acteurs dont les rôles sont mouvants... Cette distribution s'appuie sur des éléments fixes et des agencements éphémères. Dans une perspective que l'on pourrait qualifier de "mise en scène" de la politique de sécurité (Lussault, 1998), cette distribution de la sécurité implique une mise en visibilité par les acteurs institutionnels de certains éléments de sécurisation : la mise en place de barrières sur la Grande Borne, la tenue de conseils de voisinage, la construction de terrains de basket dans le quartier... Ce sont autant de formes de cette mise en visibilité de l'action politique communale et de l'action d'acteurs institutionnels importants, comme le bailleur par exemple, en termes de présence, de prévention, et directement de sécurité. D'autres formes de l'action de sécurisation sont quant à elles éphémères, issues de la mobilisation collective autour d'un événement, d'une situation : la coopération autour d'un rodéo par exemple. Eléments fixes et agencements éphémères peuvent éventuellement se conjuguer, créant sur l'espace de la ville une forme de distribution de la sécurité, qui repose sur des ressources de différentes natures, et sur des combinaisons plus ou moins stables et reproductibles. Mais ces ingrédients ne se conjuguent que rarement de façon automatique et routinisée, ce qui explique la performance ou l'efficacité réduite de ces actions.

De même, le partage des rôles entre acteurs institutionnels, habitants et autres usagers de l'espace semble relativement souple, autorise l'intégration des habitants dans l'action, voire peut la susciter. Ainsi, il apparaît souvent que des acteurs, notamment des habitants, qui se sentent concernés par un territoire, se substituent à certains acteurs institutionnels, avec des missions plus ou moins officielles pour le faire : c'est le cas quand A. va chercher le rat mort dans le hall du médecin, alors que ce n'est pas à elle de le faire. Mais cet engagement direct des habitants n'est jamais acquis d'avance, ni planifiable : il repose sur leur "bonne volonté".

11 Nous nous appuyons ici sur les recherches et réflexions menées autour de la notion de "cognition distribuée", qui montrent comment la cognition doit s'analyser, non au niveau des acteurs uniquement, mais au niveau du système composé des acteurs et des ressources matérielles et symboliques qui entrent dans l'action collective (voir par exemple Hutchins, 1994).

Cette distribution de la sécurité, fondée sur l'existence de nombreux acteurs qui participent à sa construction, semble donc très fragile, et peut aussi créer une sensation d'éclatement de l'action : éclatement du fait de la discontinuité spatiale, éclatement car les acteurs participants ont des territoires d'action différents, ce qui peut créer des interstices organisationnels, vides donc non pris en charge.

Il existe toutefois des acteurs dont l'action participe à recréer la continuité d'un territoire de la sécurité, en comblant des interstices. C'est le cas du service prévention-sécurité, qui à travers la coordination du CLS et l'action menée à l'échelle communale est le symbole d'une unité territoriale à l'échelle de la commune. Mais c'est aussi le cas d'acteurs dont l'action, peut-être moins visible, se fait à des maillons beaucoup plus microscopiques, en contribuant à " tisser " des relations entre territoires. Ce sont les " médiateurs de la ville " qui vont créer des liens entre territoires d'usage et territoires d'action (quand ils vont dans les appartements, mais aussi quand ils amènent les gens à sortir de leur espace privé, pour venir à leur bureau, situé à la maison de quartier), ou entre territoires d'usage (ils règlent des conflits privés, concernant des empiètements des territoires du moi, liés par exemple au bruit, aux odeurs...). C'est aussi ce que vont faire ces habitants particuliers, décrits dans le chapitre 1 de cette partie, qui naviguent entre les espaces privés et publics, créent des espaces mi privés-mi publics (comme dans le cas du jardin collectif), ces habitants, qui sont à la fois destinataires des services de sécurisation et acteurs, qui ont une " épaisseur sociologique " (ce ne sont pas des citoyens universels abstraits mais des habitants d'un lieu, des voisins,...) utilisée par les dispositifs mis en place. Ce tissage entre territoires est fragile, repose sur des actions individuelles, parfois relayées par les dispositifs municipaux, et est souvent invisible. Il participe néanmoins à créer une homogénéité du territoire d'action de la sécurité, comblant certains interstices et oeuvrant à créer des liens et des compatibilités entre territoires.

CHAPITRE IV

ILLUSTRATIONS

Enfin, c'est avec deux illustrations que nous terminons ces « reprises » : l'une, la première, qui se rattache plus directement au chapitre 3 de cette partie, en « donnant à voir » un parcours de territoire, réalisé sur la Grande Borne avec A., une jeune mère de famille qui habite la Grande Borne depuis son enfance et est employée dans les services municipaux ; la seconde est une illustration des différents thèmes analysés dans le rapport, autour d'un fil conducteur, celui des ordures ménagères.

Le parcours de territoire illustre particulièrement bien le rapport de familiarité que cette habitante a instauré avec son quartier ; figure de proue du modèle de l'arpenteur (cf le premier chapitre de cette partie), elle a une connaissance des lieux, parfois intime (là où elle habite, où elle a habité, où elle passe régulièrement), parfois plus lointaine, en tant qu'usagère plus ou moins épisodique de certains lieux (chez son médecin, vers l'école,...). Ressortent de son parcours à la fois des « ressentis » sur les incivilités et les phénomènes d'insécurité vécus, ressentis qu'elle fait partager, en situation, au chercheur, en s'appuyant sur des éléments de contexte : « imaginez vous... ». Ce sont aussi des signes visibles, des traces de ces phénomènes, qui émaillent les descriptions « en marchant » des lieux et des habitants ; on voit également poindre les acteurs « en charge de », les acteurs institutionnels (mairie, bailleur,...), ceux qui luttent, ceux dont on voit la marque sur ces espaces de vie, espaces de proximité. C'est à la croisée entre territoires d'usage et territoires d'action que se positionne ce « parcours de territoire », qui fait montre à la fois des signes physiques (inscriptions sur l'espace physique) et du sens donné à certains lieux et à certains espaces, par les habitants et par les institutions.

La deuxième illustration, intitulée « La perception habitante des ordures ménagères aux Tarterêts » suit le fil des « ordures ménagères », ces ordures qui, parfois jetées n'importe où, et depuis n'importe où (même d'une fenêtre...), sont en effet ressenties comme une « incivilité » qui touche particulièrement. Elles sont omniprésentes dans le discours des habitants, signes d'invasion (l'une désignera son quartier de « poubelle géante »), d'absence d'hygiène, de non respect de l'autre et des règles élémentaires de la civilité. Les « ordures » sont des traces « plurielles » de ces comportements incivils, plurielles au sens où elles

touchent de différentes façons : elles atteignent ainsi plusieurs sens (elles agressent la vue et l'odorat), elles signalent le manque d'hygiène et le risque de maladies (elles attirent les « rats », symptôme particulièrement fort d'une dégradation). Elles proviennent en outre de la sphère privée (les ordures du voisin), et contaminent une autre sphère privée : elles sont une forme d'invasion. Symboliquement, elles marquent fortement l'image du quartier : elles participent à sa stigmatisation.

Mais, au-delà de l'analyse des perceptions et des significations, ce sont des formes d'action qui vont être illustrées ici : des compétences d'habitants, des compétences de médiation, de compréhension des pratiques, des ruses du quotidien, vont être mobilisées autour de ces ordures. Les ordures ménagères font en effet partie de ces « incivilités » qui vont susciter l'action individuelle, qui vont mobiliser l'« agency » des habitants, sans doute parce qu'elles touchent particulièrement les « territoires du moi » (Goffman, 1963). Il sera question de nettoyer : un coin sur lequel on a une « vue » ; voire « le quartier »,... Et l'on peut interpréter ces « nettoyages » comme des appropriations de certains espaces, des créations de territoires : c'est le cas du jardin collectif (déjà décrit en chapitre 1 et dont l'exemple est repris ici), qui était considéré comme n'étant à personne car plein de détritus, et que des habitants se sont appropriés, en commençant par le « nettoyer », avant d'y faire des plantations. Ce sont donc également des formes d'appropriation, de création de territoires pour lesquelles les ordures vont servir de « révélateur ». Quant aux « dispositifs » de gestion mis en place pour gérer ces « ordures », ils peuvent relever classiquement d'une action du bailleur et de la municipalité, à travers la pose de conteneurs, aux bons endroits, suffisamment grands, vidés de manière suffisamment fréquente, mais ils peuvent aussi susciter l'initiative, et mobiliser les compétences des habitants. Une petite entreprise de nettoyage créée par des jeunes habitants du quartier, en est un bel exemple. Leur connaissance des pratiques locales, fondée sur leur « connaissance intime » du quartier, sur une familiarité qu'ils ont développée avec lui (« on a habité toute notre vie dans ce quartier, on a vu comment ça se passe ») seront mises au service d'une PME.....et des habitants.

UNE PREMIERE ILLUSTRATION : UN « PARCOURS COMMENTE » A LA GRANDE-BORNE, ENTRE TERRITOIRES D'USAGE ET TERRITOIRES D'ACTION

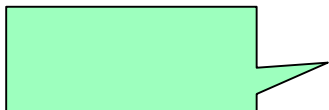
Nous avons choisi pour donner à voir « un parcours commenté » celui réalisé avec une habitante de la Grande Borne A. connaissait notre intérêt pour la thématique de l'insécurité et des incivilités, travaillait dans un des services de la ville, et elle a accepté de nous guider pendant plusieurs heures dans son quartier, celui de la Grande Borne, où elle habite aujourd'hui, et où elle a grandi. Il ne s'agit donc pas d'une habitante croisée au hasard d'une rencontre ; le parcours réalisé avec A. n'était pas destiné à une comparaison avec d'autres parcours. Il s'agissait pour nous, au même titre que la recherche que nous avons menée était de nature exploratoire, d'appréhender la relation d'une habitante à son espace de vie, et aux incivilités et phénomènes d'insécurité qu'elle rencontre, et cela de manière exploratoire. La durée de ce parcours a été particulièrement longue : 3 heures de marche dans la Grande Borne, une cité qui s'apprend d'ailleurs à pieds, les voitures étant cantonnées sur des parkings aux abords de la cité. Comme cela est décrit dans les cahiers d'une association locale : « *La Grande Borne n'est pas une cité que l'on peut apprendre par cœur, elle cache des surprises, dissimule des secrets. S'y promener signifie aimer se perdre dans cette ville sans rues mais peuplées de places aux noms étranges, aux sculptures bizarres. Ville énigmatique, elle permet de laisser aller son imaginaire* » (cahiers de l'Association de L'histoire locale de l'Orme du bout).

Quelles sont les principales hypothèses méthodologiques qui sous-tendent ces parcours commentés ? Selon J.P. Thibault (2001), trois hypothèses sont particulièrement fortes : 1) « l'impossibilité d'une position de surplomb de la part du chercheur », 2) « l'entrelacs du dire et du percevoir », 3) et « l'inévitable bougé de la perception ». Le chercheur est ainsi partie prenante de l'action, des situations rencontrées : il perçoit, tout comme la personne qui le guide, les bruits (voix, moteurs de voiture, de moto, ou au contraire un silence), les odeurs (de poubelles par exemple...), et c'est l'analyse de ces perceptions en contexte qui sera un des résultats de la recherche. Ces bruits et odeurs vont être explicités, traduits par l'habitante pour le chercheur qui n'a pas, lui, la familiarité avec le quartier, la « connaissance d'arpenteur » : pour une habitante qui, comme A., a vécu plus de 20 ans dans ce quartier, chaque lieu évoque un élément du présent ou du passé, toute situation a un sens, peut être éclaircie pour le chercheur.

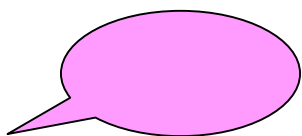
Ce sont les « ressources réflexives » de l'habitant que le chercheur va utiliser. Des « affordances », qui peuvent être des éléments spatiaux (le mur anti-bruit, les petites bornes,...), mais également des événements qui se produisent sur le site (une partie de jeu de cartes, le bruit lointain d'une moto,...), vont guider les réflexions et parfois amener A. à nous faire partager des instants de vie. On retrouve là plusieurs des fondements de ces méthodes d'analyses de l'espace urbain en « situation ». Dans l'ouvrage « L'espace urbain en méthodes » qu'ils ont coordonné, Grosjean et Thibault (2001) mentionnent différents ressorts importants sur lesquels s'appuient ces méthodologies : l'importance accordée au contexte et aux perceptions en « situation », la reconnaissance des compétences du citoyen, compétences que les chercheurs peuvent, doivent même mobiliser pour accéder à la compréhension de l'espace urbain ; enfin, ils insistent sur le fait que ces questions d'espace doivent être ressaisies à partir du point de vue des habitants.

Outre l'accès que A. nous a donné à ses « compétences d'habitant », c'est aussi une illustration du lien entre matérialité de l'espace et territoires que nous offre ce parcours. Ainsi, elle nous désigne des traces, souvent matérielles, visibles, qui sont pour elles significatives de dégradations, insécurité ou incivilité (une porte ouverte qui donne sur un local poubelle, une poubelle non rentrée, des devantures abîmées,...) et elle les situe, les explique. Ce sont aussi les signes de la présence ou de l'absence des institutions (bailleur, municipalité par exemple) qu'elle nous désigne, et donc les « inscriptions » de ces « territoires légitimes » dans le quartier. Mais elle va au-delà d'une simple désignation de lieux et d'espaces : elle raconte, et à travers les histoires et anecdotes, on voit se dessiner le territoire de l'appartenance, de l'attachement, les territoires d'usage. Ils ne se voient pas physiquement, mais se racontent à travers les espaces traversés, qui lui donnent un sens et qui jouent le rôle de « révélateur » de ces territoires d'usage. Le parcours est alors au cœur de la dialectique entre espace et territoire : l'espace est un support, qui, du fait de sa matérialité, peut rendre visible un territoire à travers des marques particulières ; il est aussi un support qui va révéler des territoires plus invisibles, non « marqués », mais qui se fondent sur des éléments de cet espace physique pour exister : une place où l'on joue, où l'on discute, un ensemble d'immeubles qui a un « cachet » particulier (les patios), un hall de médecin chez qui l'on va régulièrement, etc..., ce sont autant de « micro-espaces » qui vont être les supports à des histoires du territoire.

Légende



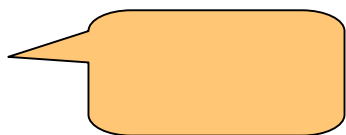
Lieux & acteurs



Signe ou trace de dégradation, incivilité, insécurité



Réflexions et analyses en situation



Territoire d'usage : appropriations, scènes quotidiennes

L'entrée dans le quartier de la Grande Borne

Un collège

A. : En fait voilà, collège Sonia Delaunay, c'est un collège qui a été construit parce qu'il y avait trop d'élèves aussi bien à Jean Vilar qu'à Pablo Neruda, donc cela absorbe des élèves. Là, pour l'instant il n'y a pas de troisième, je pense que l'année prochaine, il y aura des 3^o.

Le mur anti bruit

N. : D'accord, donc c'est tout neuf

A. : Ils ont commencé avec les 6^o, 5^o la première année

(Le mur rouge)

Notre mur rouge, qui est censé couvrir un peu le bruit de l'autoroute. Ce qui est bizarre, c'est que cela n'a pas été fait des deux côtés. On a quand même un collège de l'autre côté. Donc on a des problèmes de rats parce qu'en fait, quand ils ont construit le mur anti-bruits, ils n'ont pas fait de dératisation. Donc, les rats, ils ont traversé la route...

Les rats

Le mur qui sépare le quartier de la ville

N. : Ils sont où ?

A. : Au damier, on a pas mal de problèmes de rats.

Je vais vous montrer les terriers, vous allez constater.

On a pourtant des périodes de dératisation, mais bon...

(...)

On passe au-dessus de l'autoroute. (bruits de l'autoroute)

N. : le mur passe là, donc le collège n'est pas protégé

A. : Oui, voilà, c'est la réflexion que certains ont faite. Ils trouvent que c'est un peu un mur de séparation plus qu'un mur antibruit.

L'entrée dans le quartier de la Grande Borne

Mais bon... Bon, je pense que la grande Borne, ça s'est quand même amélioré. Il y avait, à une époque, à la Grande Borne, il y avait vraiment de l'excitation, pas mal de regroupements de jeunes. Ça arrivait vraiment, à des périodes, où c'était la guerre CRS contre jeunes, et là, c'est vraiment, ça commence à bien...

N. : C'est quand ça ?

Oh, il y un temps quand même. Ça fait plus de dix ans !

Mais bon, je pense qu'on a quand même, on a moins de problèmes comme ça. Comme je disais, à la Grande Borne, il y a moins de problèmes comme par exemple vols avec violence, agressions physique. On a plus des problèmes de...bon... on retrouve tous les scooters volés du coin. *(rires)* Des choses comme ça... Vous allez sûrement les voir, là, on est mercredi. Ils ne font que ça quoi, ils traversent la Grande Borne en scooter, c'est leur petit jeu favori. C'est vrai que ça agace les gens parce que, ils font ça sur une voie qui est réservée aux piétons, pas très large. Et la plupart du temps, c'est les piétons qui se mettent sur l'herbe pour laisser passer les scooters. *(rires)*

Les scooters

Sur l'évolution du quartier

Premier zoom sur les problèmes sécurité- incivilité

Et il y a le bruit aussi... C'est-à-dire que, quand un scooter passe à 22h, derrière chez vous, vous l'entendez bien. Et puis bon, la Grande Borne, c'est quand même une grosse cité, où il n'y a pas de voie centrale. On ne peut pas imaginer de course poursuite, même si les services de police sont équipés de moto-cross, on ne peut pas imaginer de course-poursuite à l'intérieur, cela serait carrément n'importe quoi après. Ils pourraient blesser les gens. Normalement il y aura une voie centrale, donc ils vont détruire certains bâtiments et faire une grande voie centrale.

Evidemment, tout cela ça prend du temps.

Intervenants :
Police,
OPIEVOY

Place du Damier

Place du damier,
une place
commerçante

A. : Donc là, on va rentrer dans la place du Damier. Une place commerçante.

Tous les commerces sont fermés, c'est malheureux.

N. : mais ce n'est pas habituel. *(il est à peine 14h)*

Un fleuriste,
un pharmacien,
un bar tabac

A. : Non, non, non...

Donc là avant, on avait un fleuriste, mais à force de se faire casser ses devantures, elles a fermé. On n'a plus rien. Mais bon, ça c'est nouveau, le coiffeur il est nouveau. On a quand même une activité commerciale qui perdure sur le quartier.

Ce n'est pas non plus un quartier où tout est cassé systématiquement, les autres commerces n'ont pas trop de problèmes, là il y a la pharmacie, il n'y pas trop de problèmes de casse.

Donc sur la place ici, on a un médecin.

Des
commerçants
ferment, d'autres
ouvrent

N. : Et il y a un bar tabac, qui a l'air assez grand.

A. : Oui, oui. Ça fait longtemps que... Ça doit faire 3 ans que ce sont des chinois qui ont repris. Il n'y a pas trop de problèmes d'agression.

De l'autre côté, vous voyez, il y a le groupe scolaire. C'est des maternelles.

N. : Là, on quitte la place.

(on voit une petite aire de jeux, dont il manque quelques éléments de barrière)

A. : là, on a une petite aire de jeux. Il y a quelques barrières en métal qui ont été enlevées comme si c'était pour respirer mieux. Il y a toujours la porte pour entrer et sortir, mais il manque des barrières métalliques.

Des barrières
enlevées pour
respirer mieux...

Les
devantures
cassées



Vers la place de l'Astrolabe

La Grande Borne
avant

A. : Là vous voyez, il y a quand même des dégradations sur les devantures des immeubles. La Grande Borne avait été complètement rénovée, il y a, j'étais jeune, 15 ans par là. Ils avaient refait tout. Avant, c'était fait avec des petites faïences carrées. Tous les bâtiments étaient comme ça, et ils ont tout refait à neuf. Toutes les devantures ont été refaites à neuf.

N. : Ah oui, ils ont enlevé les faïences, et ils ont mis, c'est quoi ?

A. : des plaques de... je ne sais pas comment on appelle ça...

Voilà, le seul souci, c'est...

N. : c'est plus fragile ?

A. : oui, plus fragile, mais il y a certains endroits où il y a des gosses qui se sont acharnés sur des devantures avec des pierres etc, ou à force de faire taper des ballons sur des devantures, ça s'en va...

C'est vrai, ils avaient dit qu'ils avaient déjà mis pas mal d'argent dans les rénovations. Il faudra le faire au fur et à mesure mais je ne sais pas combien cela peut coûter, de changer tout ça.

N. : C'est dommage. C'est vrai que c'est des belles couleurs.

A. : là, on a eu un feu de poubelle il n'y a pas très longtemps. L'OPIEVOY n'a toujours pas changé la porte... Et ça sent la poubelle jusqu'ici, avec le vent qu'il y a.

Donc là, on a la place de l'Astrolabe juste en face. C'est un endroit assez calme. J'y ai habité. C'est quand même resté une place assez tranquille.

La place de
l'astrolabe

Les containers
à l'extérieur :
un dispositif
légitime

Là, en fait, ils avaient mis, c'était je ne sais plus il y a combien d'années, mais ils avaient mis des containers à l'extérieur. Parce qu'en fait, les gens avaient l'habitude, enfin là toutes les poubelles sont sorties, c'est quand même bizarre, mais les gens avaient l'habitude de laisser leurs sacs poubelle devant les portes, c'est à dire que la personne qui, le matin, devait sortir les poubelles, il devait bouger les poubelles de la porte, rentrer dans le truc, ressortir les poubelles. Donc là, ils ont mis des containers, mais bon il n'y en a pas partout.

Les devantures
des immeubles
dégradées

Un feu de
poubelle



De la place de l'Astrolabe à la place de l'Oeuf



La place de l'oeuf

Donc là, vous voyez, il y a quand même des bâtiments abîmés. C'est les ballons qui tapent.

N. : C'est les ballons qui tapent sur les murs, qui cassent ça comme ça ?

A. : Je pense que c'est ça, parce que ce serait des pierres, les pierres, ça fait juste des trous. Et puis bon, il y a aussi parce qu'il n'y a pas d'entretien. Il y a eu une grande rénovation mais il n'y a pas d'entretien. Donc forcément, ça se dégrade.

L'entretien

(On est sur une place, la place de l'œuf, avec un parc pour enfants avec une grande statue représentant une personne allongée, la tête, les mains, et du sable autour)



A. : Là, c'est des jeux qui ont été faits au début

Donc les gamins jouent toujours là. C'est vrai que c'est un peu dangereux, quand on voit le toboggan, ça fait un peu peur.

Là, les boîtes aux lettres, les trucs de compteurs qui ne sont pas fermés. Et ça, c'est tout le temps ça !

N. : c'est à dire que les gens les ouvrent ?

A. : Je ne peux pas vous dire si les gens les ouvrent mais...l'OPIEVOY n'a pas changé les portes, ça fait un moment. Moi je passe par là tous les jours...

Responsabilité
de l'OPIEVOY



Les devantures
des immeubles
dégradées



Boîtes aux lettres,
compteurs ouverts

La répétition
Le territoire d'usage :
« je passe par là tous les jours »

Les fresques, l'escargot

Les fresques

N. : Elles sont belles

A. : avec devant l'endroit préféré pour faire cramer les scooters...

L'année dernière, on a eu pas mal de problèmes avec la sécheresse. On a eu pas mal de départs de feu sur la pelouse

L'entretien, la présence du bailleur

N. : Des gens qui ont fait des barbecues ?

Non, c'était hyper sec, et comme on a des jeunes avec des motos, des trucs, il y a eu pas mal de fois où cela a bien brûlé, quoi

A. : Donc là, l'herbe n'a pas été tondue

N. : Elle l'est régulièrement ?

A. : Elle est quand même tondue, mais là c'est vrai que il y a quand même du laisser aller

Le terrain de basket

Là, c'est le terrain de basket. Quand ils l'ont installé au départ, cela avait été dégradé plusieurs fois les panneaux. Je pense que les jeunes ont dû quand même râler, parce que le basket à l'époque était hyper à la mode. Tous les jeunes faisaient du basket, et donc là ça ne bouge plus.

N. : C'est à dire que les jeunes ont dû râler entre eux

A. : Je pense qu'ils ont dû râler entre eux.

Donc en fait, là, le truc, ça s'appelle l'escargot.

L'escargot

Les traces de scooters brûlés



L'histoire du terrain de basket dégradé au début



Les terrains de basket



L'escargot



La place de la Balance

A. : Là, vous voyez, c'est la place de la Balance. Donc c'est une place qui a été taguée dernièrement. On a eu un souci avec un gardien, qui a eu un problème avec les jeunes. Donc ils sont rentrés 5 fois dans son appartement, ils ont tout saccagé. Et...

Donc là, en ce moment, c'est assez chaud.

On a même des panneaux de signalisation qui apparaissent. *(rires)*

N. : Celui-là, là ? Cela veut dire qu'il vaut mieux aller dans l'autre sens !...

(c'est un panneau de sens obligatoire, bleu)

Donc, cela a vraiment été bien saccagé ces derniers temps.

Vous voyez quand on lance des pierres, cela donne ça.

(trous sur les murs)

(Bruits de voix)

Donc la Balance, après il y a des collines.

C'est vraiment une bonne imagination, d'avoir construit la Grande Borne.

Le saccage de
l'appartement du
gardien

Des tags,
dernièrement

Trous dans
les murs



Derrière la rue du Dédale

École du Cerf

Maison de retraite

Rue de l'Ellipse

Donc là, on est rue de l'Ellipse ?

Moi, j'habite là-bas.

On est bien ici, il n'y a pas trop de problème. Franchement, ici on est bien.

On est vraiment
dans un coin
qui est bien,
quoi

Tiens, il y a des gens qui se sont installés leur table. Regardez ce que je vous disais. Ils installent leur table ; la dernière fois, c'était en face.

(des gens sont autour d'une table, en train de jouer en bas d'un immeuble)

On est vraiment dans un coin qui est bien, quoi.

On va repasser vers le quartier de la Peupleraie, comme ça après on ira par le marché, et on ira faire un tour au Méridien.

C'est vrai que, au niveau des espaces verts, ça laisse à désirer quoi.

(bruits d'enfants, de discussion, de voix d'adultes)

N. : Il y a des petits buissons, et des grands espaces verts.

Espaces verts :
« ça laisse à
désirer »

Le quartier de la Peupleraie



Là, on arrive dans le secteur du quartier de la Peupleraie. C'était un quartier qui était calme avant. Il y a moins de dix ans que cela a dégénéré. Il y a eu un groupe de jeunes qui s'est installé, (...), ensuite qui a commencé à faire fuir les habitants. Avant, c'était un quartier très tranquille. Des réunions, ce qui en ressort, c'est qu'il y a eu une grosse période mécanique sauvage. Des gens qui venaient faire de la mécanique sur le parking.

Un groupe de
jeunes qui s'est
installé

Une grosse
période mécanique
sauvage

Là, les barrières sont ouvertes. Il y même des voitures qui se garent sur l'herbe.

On n'avait plus de problèmes de barrière, et ben voilà. On peut recommencer à zéro.

N. : Parce qu'il y a une seule clé pour toutes les barrières, c'est ça ?

A. : le problème, c'est qu'ils ont piqué le pass...

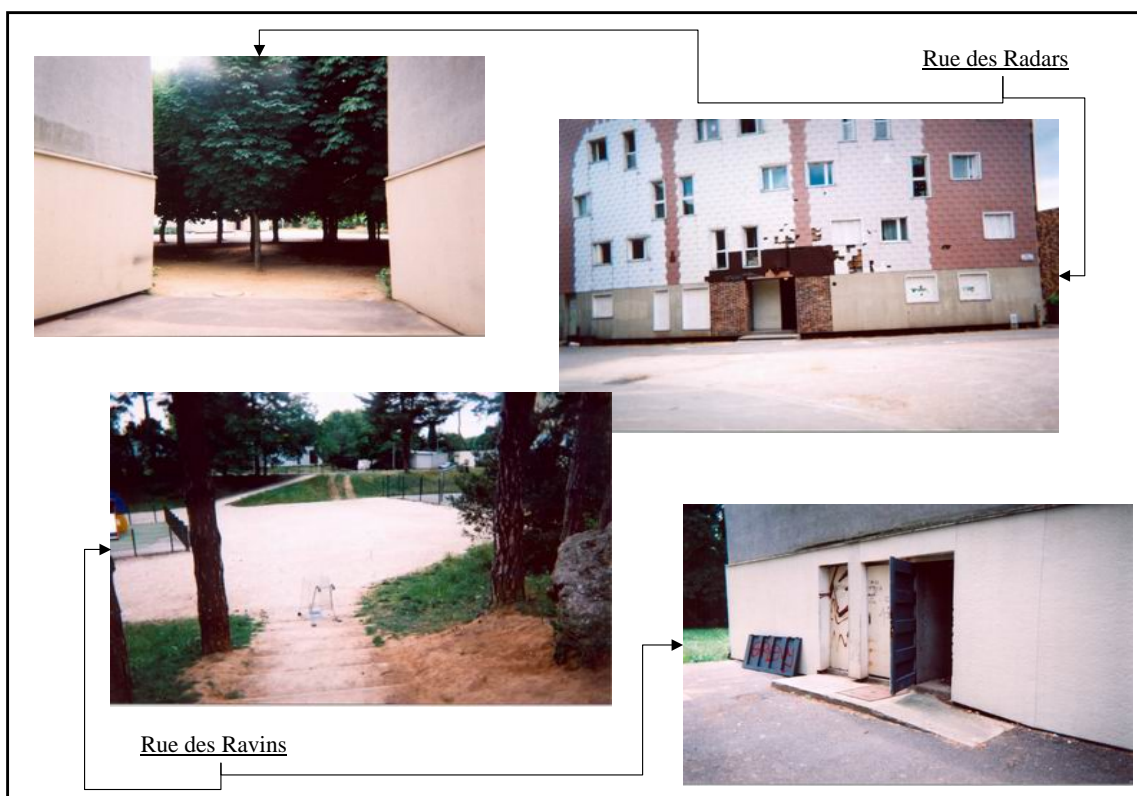
Une association,
Une mini-laverie

Là, on a une association, une mini-laverie. C'est plus une laverie, où des femmes vont s'occuper, parler de leur vie. Cela permet aux femmes au foyer de garder quand même un lien avec la société, de pouvoir...

Là, c'est vraiment désertique.

Les barrières
ouvertes





A propos des places hautes : les médecins

L'abandon du quartier : SOS médecins, ils n'interviennent pas

N. : Non, et même vers les places hautes, là où est le CMP, ça fait beaucoup moins vert aussi.

Les places hautes, c'est une partie, c'est Viry, et franchement, je vais vous faire visiter... Moi, je trouve ça catastrophique quoi, il faut faire quelque chose. On a des halls de médecin qui sont vraiment dans un état... Surtout que, il faut quand même privilégier les endroits où il y a des médecins etc..., parce que déjà que, Grigny, SOS Médecins, ils n'interviennent pas... Vous pouvez les appeler, votre enfant a 41 de fièvre, ils ne se déplaceront pas. Et pourtant, ils ont un local à Grigny.

N. : Ils ont un local, et ils ne viendront pas à la Grande Borne ?

A. : Ca, c'est vraiment... Cà, par contre, là-dessus, franchement, c'est de l'injustice. Je sais que j'ai été confrontée au cas. J'appelle le médecin, mon petit tombe malade pendant un week-end, comme tous les enfants d'ailleurs, c'est pendant les week-end ou les jours fériés. Donc j'appelle SOS Médecins. Ben non, on ne se déplace pas. Je dis quoi : je vous l'amène ? Non, vous appelez les pompiers.

N. : Si vous l'amenez, vous ne pouviez pas l'amener ?

A. : Non, de toute façon eux, ça ne les intéresse pas quoi

(On traverse la route)

Je trouve ça un peu... De dire à une mère de famille qui s'inquiète pour son enfant : appelle les pompiers. Alors que, ils nous bassinent à la télé pour dire : les pompiers, seulement en cas d'urgence... Obligée d'emmener mon petit chez un médecin à Savigny sur Orge... Je trouve ça limite, quoi. Surtout quand on voit qu'il y a beaucoup de gens qui n'ont pas de voiture ici parce qu'ils n'ont pas les moyens...

Et donc voilà, ça fait mal quoi...

Pareil, il y a certains livreurs... c'est bête, c'est pas grave, mais certains livreurs de pizzas qui ne viennent pas ici.

Certains livreurs de pizzas qui ne viennent pas ici

Les halls des médecins sont dans un état

Quand même une ville qui vit Les infrastructures

Notre stade
Quand même des
infrastructures

Là, on a notre stade. Donc on est bien quand même. On a un stade. On a des espaces de sport. On a quand même une piscine. A Grigny, on a quand même des infrastructures.

Normalement, ils vont construire... On a un gymnase au labyrinthe, (...)

Normalement, ils vont construire un gymnase juste à côté du nouveau collège.

On a aussi beaucoup d'associations. C'est quand même une ville qui vit.

C'est vrai qu'après on a les problèmes aussi dus à... c'est vrai qu'on n'a pas de classe aisée à Grigny. On n'a pas d'ascension sociale ici.

Les Écoles n'ont pas loin à aller pour pratiquer une activité. Pas comme à Paris où il faut prendre le métro pour faire du sport.

C'est vrai qu'aujourd'hui c'est bien calme.

On est bien quand
même
Quand même une
ville qui vit.

C'est vrai
qu'aujourd'hui
c'est bien calme

Les patios

A. : Les gens sont quand même relativement bien ici. Ce sont souvent des gens d'un certain âge, qui habitaient auparavant à la Grande Borne, qui arrivent ici. C'est vrai que la tolérance, au bout d'un certain âge, ce n'est pas non plus facile (*rires*)

N. : Vous reliez ça à l'âge ?

A. : Oui, c'est vrai, à partir d'un certain âge, on a envie d'être tranquille. On s'est acheté un patio. On a envie d'être chez soi, quoi. On n'a plus les bruits des voisins. C'est pas pour avoir les bruits de l'extérieur en volume 4000, quoi. C'est pour ça que les gens sont moins... Parce que nous, si on habite dans des appartements, on sait que... Enfin moi, je sais que j'essaierai d'avoir une maison, quoi. Je sais que j'ai des voisins, je sais que je fais avec,...

Tiens, voilà une moto.

Il faut être tolérant quoi, on vit en communauté. Il ne faut pas tout laisser passer, il faut aller dire ce qu'on pense mais, ce n'est pas parce que le voisin met de la musique qu'on entend un petit peu qu'il faut aller...

Là, le problème, c'est que les bruits, cela vient de l'extérieur. C'est des sifflements à 22 h du soir, les gens ils ont quand même des enfants. On a plus de mal à accepter les bruits de l'extérieur que les bruits de l'intérieur quoi.

N. : Donc on a plus de mal à accepter les bruits de l'extérieur que ceux de l'appartement à côté ?

A. : Parce que l'appartement à côté, cela peut se régler, on sait qui c'est. On va voir le voisin. Bon, écoute, tu es gentil, mon fils, il dort, baisse le volume ou arrête ta perceuse.

Là, c'est à l'extérieur, les gens, on ne les connaît pas, ensuite ils sont en groupe. On est quand même isolés. Donc forcément, ce n'est pas...

Se mettre à la place
de : on a plus de mal à accepter
les bruits de l'extérieur
A l'extérieur, les gens on ne les
connaît pas

Les bruits de
l'extérieur en
volume 4000



Les places hautes

Les places hautes

Je n'aime pas du tout

La place aux herbes
Le hall du médecin

A. : Alors, les places hautes, moi je n'aime pas du tout...

N. : Parce que ?

A. : Rien que le fait de voir les... je vous dis, moi c'est juste... là où il y a le médecin, moi c'est un traumatisme de voir ça. Ça devrait être les halls les plus propres. Que même les gens qui habitent Viry ici... Et peuvent aller chez le médecin, en se disant, oh ben c'est quand même bien... Je ne sais pas mais ça me...

N. : Donc celle là, c'est la place au pigeon... elle s'appelle comment déjà... je ne sais plus... c'est la place aux herbes

N. : oui donc le médecin, qu'est-ce qui ?

A. : Je vais vous montrer le hall, on va faire tous les halls de médecin, vous allez voir le truc...

Franchement, c'est affreux...

Le hall du médecin :
« franchement, c'est affreux »

N. : c'est là, la place du marché, où c'est celle d'à côté ?

A. : non, c'est après

N. : Donc là, on est à côté de la pharmacie.

A. : Des pharmacies, on en a trois sur la Grande Borne. C'est déjà bien.

N. : oui

On entre dans un hall de médecin.

N. : C'est votre médecin, c'est là où vous venez ?

A. : Celui là, c'est le mien.

Alors déjà, sentez le truc.

C'est sur deux étages, vous avez deux entrées.

N. : ah bon !

A. : donc là, ça donne sur les poubelles, et les gens...

N. : ah oui, là c'est les poubelles

A. : mais ça, c'est pas le pire

Moi, je n'arrive pas...

(...)

A. : donc il était question à un moment de condamner une des entrées, mais je ne sais pas où ça en est. Parce que en plus, quand il y a des feux de poubelle... c'est des jeunes qui s'amuse à cramer des poubelles, dans des halls, très intelligent..., ça crame dans le hall, quoi, au lieu de cramer à côté, ça intoxique les gens

Sentez l'odeur

Celui-là, c'est le mien

Les poubelles



Les places hautes

La Farandole, un espace d'animation

A. : la Farandole, là, qui est pour les petits. C'est les parents qui surveillent quand même leur enfant, mais dans un espace d'animation. C'est pas une garderie. C'est vraiment un espace de jeu, mais les parents jouent avec les enfants, ça permet aux gens de se rencontrer, aux mères de famille de ... ben toujours de garder un contact avec...

Notre deuxième pharmacie

A. : notre deuxième pharmacie, qui est vachement loin de la première...

N. : elles sont grandes, elles ont de l'espace

La maison de quartier

A. : donc, sur cette place là, il y a la maison de quartier Marie Curie, où il y a notre juriste qui fait une permanence ici tous les mardis après-midi, par contre ici, c'est sans rendez-vous.

La CAF, la PMI,...

N. : il y a du monde ?

Il y a un bureau de la CAF, la PMI,...

A. : euh, il y a toujours du monde, c'est la permanence

Ils sont bien, parce que, c'est la PMI, et il y a aussi consultation pour les mamans, ou pour les personnes qui attendent un enfant. Alors qu'à Grigny 2, ce n'est que pour les enfants.

Le bureau de tabac

A. : là, le bureau de tabac

N. : oui, ça fait beaucoup plus ouvert que l'autre fois. La fois où j'étais venue, ça ne devait pas être la bonne heure...

L'utilisation du « nous » : notre pharmacie

Les places hautes

Le bureau de poste

Ils ne donnent pas les recommandés

Ah, il y a un bureau de poste, en plus...

(on entend des bruits de voix en fond)

A. : Alors, le problème qu'on a à la Grande Borne aussi souvent, moi je sais que j'ai remarqué, c'est qu'ils ne donnent pas les recommandés.

N. : Ils ne les donnent pas ?

A. : non

On trouve les récépissés dans les boîtes aux lettres, avec l'heure indiquée, alors qu'on était là ! et du coup, on est obligé d'aller les chercher.

N. : parce qu'ils ne veulent pas monter dans les étages ?

A. : non, ils ont peur

Enfin, moi, j'habite au rez de chaussée... ils ne veulent pas aller au rez de chaussée...

C'est vrai qu'à une certaine période, il y a des jeunes qui s'amusaient à guetter les véhicules de la poste, et voler les colis aussi qui sont à l'intérieur...

N. : d'accord

A. : donc là, on a notre petit groupe de toxicomanes...

C'est des... c'est bête à dire mais c'est des gens qui ne s'en sortent jamais, qui sont là depuis des années... Ils sont un peu "défoncés" comme ça mais ils ne vont pas agresser les gens.

Des jeunes qui s'amusaient à guetter les véhicules de la Poste

L'usage du « nous » : nos toxicomanes

Le 7 méridien (un hall squatté)

A. : le 7, c'est celui là

Déjà, il y a des tags à l'entrée. Ah oui, donc là, ils ont bien amoché la porte quand même.

N. : c'était la porte de quoi ?

A. : ça devait être la porte de la cave

(du mal avec la porte à code, on rentre, on monte dans l'escalier, sans bruit...)

A. : c'est vrai que, pour un hall qui n'est pas vieux...

Déjà l'entrée, je comprends que pour les gens qui viennent visiter, ils se disent : où je suis, il se disent oh là là, il y a une porte à code, je n'arrive pas à ouvrir... le truc il est cassé

Je crois qu'ils devaient être au dernier étage, parce que, ça pue la clope

Des tags à l'entrée

Les portes amochées

Ça pue la clope

N. : oui, peut-être

A. : oui, ils y étaient là...

(On ressort)

Les jeunes : « ils y étaient là »



Les places hautes

En dessous des places

(Bruit de moto)

N. : les motos... Alors là haut, c'est les places ?

(On passe en dessous des places)

Le dormeur face au bruit de moto

A. : Vous voyez comme c'est terrible quand même. Vous êtes bien endormi, imaginez vous, vous êtes bien endormi, il fait un peu frais, vous êtes en été, tiens même faire la sieste, et vous avez ça qui passe devant chez vous.

C'est un bruit qui est dur. C'est même plus stressant, ça vous réveille en sursaut.

Alors évidemment les personnes âgées... Même vous, quand vous travaillez, vous aimez bien, des fois vous êtes fatigué, faire la sieste aussi, ben vous avez ça...

Les escaliers qui donnent sur les places hautes

A. : Là, je voulais vous montrer les escaliers en fait.

C'est en haut voilà.

Une dame : Je cherche en fait la PMI.

A. : C'est sur la place aux Herbes, vous allez voir des gros bonhommes, des cônes avec des bonhommes dessinés. La dame : Merci beaucoup

N. : Donc là, on est juste derrière, en fait, en bas des places hautes.

(Place au miroir)

A. : Là, je vous disais, les bâtiments, donc il y a deux entrées, donc les poubelles sont à l'intérieur...

N. : ah voilà, on voit les poubelles

A. : les poubelles sont à l'intérieur, donc quand il y a un feu de poubelle, c'est bien... Comme ils savent que les gens rentrent particulièrement par le haut, eh bien, ils s'en foutent, ... Donc c'est vraiment une horreur. Franchement, c'est vraiment une horreur.

Quand il y a des feux de poubelle



Bruit de moto

L'anecdote du médecin

Ah, on a oublié d'aller voir le médecin, l'autre...

N. : C'est pareil ?

A. : C'est pire.

L'autre fois, j'ai été appelée par le médecin, justement place de la Carpe, qui me disait : oui, j'ai un rat mort devant mon cabinet, les gens ont des enfants, etc...

Donc évidemment, vacances, OPIEVOY, je ne trouve personne, donc qu'est-ce que je fais, je prends mon petit sac poubelle, et j'ai été enlever le rat quoi, moi-même, et je suis arrivé en bas, et ma ?, il y avait des matelas partout, une mare de ... de pipi quoi. Euh, c'était hallucinant...

N. : c'est à dire que les gens, ils dormaient là et en même temps...

A. : je ne sais pas s'ils dormaient là mais...

C'était hallucinant

Un rat mort dans le hall du médecin

Une mare de pipi

Aller au delà de son rôle

Les joueurs, place de ...

Des tags,
dernièrement

Place de...

(On repasse sur la place où il y a un groupe de joueurs, sur une table)

A. : nos ... ? sont toujours là sur leur table.

N. : on se retrouve à la place euh... Ils jouent à quoi, ils jouent ?

A. : oui, je pense qu'ils jouent aux cartes.

Alors moi j'habite l'appartement au rez de chaussée là-bas où il y a les volets fermés.

C'est relativement tranquille là.

J'habite là... c'est
relativement
tranquille

Un voisin qui a
mis des plantes

N. : oui, oui...

A. : donc quand vous sortez pour papoter, vous vous mettez sur les marches...

On a un voisin qui a mis des plantes

N. : ah oui, oui, oui, c'est très joli oui. Mais en fait c'est lui qui met les plantations devant, c'est pas l'OPIEVOY ?

A. : il y a que les poteaux qui sont à l'OPIEVOY

N. : et il a un petit peu grillagé pour protéger

A. : c'est vraiment... on a notre espace de vie quoi

N. : les gens sont plutôt attachés à leur quartier, j'ai l'impression ?

A. : attachés à leur quartier, oui, il y a beaucoup de monde qui habite depuis très longtemps ici, je vois dans l'immeuble



Le territoire
d'usage :
L'attachement au
quartier, sortir
pour papoter, un
voisin qui a mis
des plantes

Retour à l'escargot – Les rodéos en direct

L'escargot

N. : On se retrouve à l'escargot, c'est ça ?

A. : ça, c'est nos jeunes, qui nous prennent la tête

N. : avec les scooters ?

A. : les scooters, les motos, on peut dire les motos

N. : oui, c'est plus gros qu'un scooter

A. : ironique : les scooters, c'est pas marrant, voyons !

N. : ça fait pas assez de bruit

A. : c'est clair...

N. : donc ils sont : 3-4

A. : un peu plus

(On entend la moto démarrer)

N. : donc ils font du rodéo, ils lèvent la moto

Nos jeunes qui nous
prennent la tête...
avec les motos

Une « incivilité » en
acte : la moto face à
la dame en poussette

A. : donc c'est ça qui est gênant, parce que là par exemple, vous voyez, il y a la femme avec la poussette... Le chemin, il n'est pas large... Il va s'écarter au dernier moment, je veux dire, c'est pas...

N. : oui, ce serait pas drôle sinon

A. : ben oui, non mais je veux dire, la personne qui a déjà sa poussette, plus, je crois qu'il y a deux enfants là, qui marchent... Il faut qu'elle gère tout ça ! Elle ne sait pas si elle a un enfant qui va partir sur le côté, si lui ne va pas dévier... Enfin, je ne sais pas, c'est stressant, quoi

Vous voyez, il y en a plus que quatre...

Donc... Franchement, c'est...

Et puis bon, là, ils sont bien, ils sont à l'abri des regards de flics...

« à l'abri des
flics »

UNE DEUXIEME ILLUSTRATION : LA PERCEPTION HABITANTE DES ORDURES MENAGERES AUX TARTERETS

L'étude du rapport des habitants aux infrastructures urbaines permet une approche de l'espace centrée sur l'environnement physique, les pratiques quotidiennes et la culture matérielle¹. La gestion et l'évacuation des déchets est l'une des infrastructures majeures de la ville de Corbeil-Essonnes, à la fois très tangible et chargée de symboles. Mêlant l'écologie et le fantasme, le discours sur les ordures ménagères est également un discours sur la co-présence dans un même espace, sur la territorialité et les relations de sociabilité. Cette question s'est peu à peu imposée comme un point sensible pour les habitants des Tarterêts rencontrés au cours de cette enquête², dans la mesure où elle met en exergue le sentiment de dégradation de l'espace vécu et les solutions mises en place pour y remédier. Les « compétences du citoyen » seront ici au centre de nos réflexions : comment, sur un problème concret comme la gestion des déchets, les habitants mobilisent-ils des ressources expressives, analytiques et pragmatiques ? Nous analyserons dans un premier temps le discours des habitants sur les ordures des Tarterêts, pour montrer comment celui-ci reflète la stigmatisation du quartier et de ses résidents. À partir de l'exemple précis d'une pratique (le jet des ordures par la fenêtre) nous verrons comment ce discours peut également prendre la forme d'une réflexion autour des civilités ordinaires. Puis nous mettrons en évidence le fait que cette question de la gestion collective des déchets ménagers aux Tarterêts est subordonnée à la prise en compte des différents « territoires » qui découpent le quartier. Enfin, dans la perspective de la réflexion menée sur la « participation » des habitants, nous présenterons un exemple d'initiative habitante (une P.M.E. locale), un dispositif fondé sur des « compétences » d'habitants.

Pour le visiteur extérieur au quartier des Tarterêts, la présence des ordures ménagères dans l'espace public n'est pas la plus patente des constatations. Certes, des affiches de communication du GPV³ annoncent au détour d'une rue — à « l'entrée du quartier »⁴ — la

1 L'analyse de Colette Pétonnet sur le partage de l'eau dans des bidonvilles de la banlieue Sud de Paris est à ce titre, fondatrice. (*On est tous dans le brouillard*, Paris, Éditions du C.t.h.s., 2002 [1975]).

2 L'étude que nous proposons ici est basée sur une enquête de terrain ethnographique comprenant une observation participante de cinq semaines dans le quartier des Tarterêts, dix entretiens d'habitants et six parcours commentés.

3 Le quartier des Tarterêts fait partie du Grand Projet de Ville mis en place en 2001 dans 19 communes de la région parisienne et 34 villes de province.

création de locaux à poubelles. Certes, de part et d'autre de la rue Cézanne, surnommée « rue de la mort » par les jeunes habitants, des conteneurs à ordures débordent et souillent les trottoirs déjà étroits.

Mais les ordures sont omniprésentes dans le discours des habitants. Sur le registre de l'invasion et du combat contre l'extension continuelle des déchets, ils sont une manière de verbaliser la dégradation de l'espace vécu. « *Notre combat perpétuel, c'est ça.* », explique J., habitant des Tarterêts et président de l'Amicale des locataires du Logement Français. « *Lundi, à 10H30, je n'ai pas pu prendre de photo, mais il y avait une montagne de poubelles, c'était partout, partout ! La propreté, aujourd'hui, c'est primordial pour les habitants.* ». J., impliqué dans la vie associative et militante, se fait porte-parole des locataires auprès du bailleur, photographies à l'appui. Cette notion de la preuve photographique contre les dysfonctionnements de la vie collective est également présente dans la démarche de C. (dont le portrait a été réalisé dans la partie 1 : « la vraie fausse médiatrice des Tarterêts), membre de la co-propriété du « Logis Vert » qui surplombe le quartier.

« La dernière fois, c'est des trucs aussi basiques, il y'a des gens maintenant qui jettent leurs ordures dans la rue, au lieu de les mettre dans les conteneurs. Donc lundi j'avais apporté la photo du tas de détritrus qu'il y a dans la rue, donc j'ai fait mon enquête, là aussi quand même, donc j'ai prévenu le bailleur, j'ai dit au bailleur, bon, parce que moi, je faisais un peu la police aussi, quand je voyais des gens aller porter leurs sacs poubelles dehors dans la rue, je leur demandais d'aller les porter dans les conteneurs. “ Ah oui, mais on peut pas y accéder. ”, alors soi-disant qu'ils ont pas de clé. Alors j'ai demandé au bailleur de se renseigner si ses locataires avaient bien les clés, sinon ils ne peuvent pas accéder aux conteneurs. Parce que si le local conteneur est fermé à clé et que personne ne peut y accéder, ça ne m'étonne pas qu'ils mettent leurs ordures dans la rue. Donc au niveau de la mairie, j'ai prévenu, j'ai dit qu'en ce moment, on avait des rats, parce que, moi je les ai pas vu mais j'ai une voisine qui m'a dit qu'il y avait des rats qui se baladaient, qu'avant on n'en voyait pas, et puis, pas des petits rats, hein, des rats bien consistants. »

Mettons de côté pour le moment la question des dysfonctionnements organisationnels (les clés des conteneurs) pour nous interroger sur le sentiment d'envahissement qui se dégage de ces discours — qui n'est d'ailleurs pas étranger à son pendant pragmatique, l'invasion justifiant l'action. L'émotion affleure. Les poubelles sont des « montagnes » des « tas », il y en a « partout, partout ». Ces métaphores et adverbes nomment le désordre qui règne, du point de vue des habitants, dans la rue. En effet pour l'anthropologue Mary Douglas, la saleté est avant tout « quelque chose qui n'est pas à sa place », « une offense contre

4 Le bas de la rue Gustave Courbet, par la rue Emile Zola, est considérée comme l'un des seuils principaux

l'ordre »⁵. Le déchet est une anomalie, « un élément qui ne s'insère pas dans une série ou un ensemble donné »⁶. Cette anomalie est parfois nommée, comme le font J. et C., mais elle n'est parfois que désignée, dans un geste de la main, comme si elle ne pouvait être verbalisée, comme en témoigne cet extrait de parcours (dialogue entre D., une habitante, et Ch., chercheur) :

« D. : j'aimais beaucoup venir me promener dans ce petit parc, c'était très propre... et les jeux étaient là, des jeux en bon état... (sourir) Voyez, regardez... »

Ch. : Il y a des détritus un petit peu partout.

D. : Hélas. (...)

D. : Mais là les enfants pouvaient jouer, c'était propre, très propre. Et puis tout d'un coup ils ont grandi, tous ces jeunes, ou alors il y en a eu d'autres qui sont arrivés... et puis, je ne sais pas, je ne sais pas à quoi ça répond ».

Les ordures qui jonchent le sol agressent les sens, souillent le paysage, mais cette saleté éprouvée souffre d'une difficulté d'interprétation (« *je ne sais pas à quoi ça répond* »). Les auteurs de cette dégradation, invisibles, incompréhensibles, sont hors de portée de la raison, ce qui rend leurs actes d'autant plus inacceptables. Au sentiment d'incompréhension se mêle le regret de voir l'espace vécu devenir impraticable :

« Je venais beaucoup promener les petits, ici. Il y avait des jeux un petit peu plus loin. C'était calme, c'était agréable. Et ça c'était en 1987. Entre 1987 et 1990. Et puis bon après je n'ai plus eu les enfants à garder alors je ne suis plus venue là. Mais ça s'est dégradé à une vitesse grand V. »

D., catéchiste et habitante du quartier depuis 1984, tente de comprendre le gouffre qui sépare l'espace du parc arboré où elle venait se promener avec les enfants (qu'elle gardait dans le cadre de la crèche familiale) et l'espace délabré qu'elle a actuellement sous les yeux. Cette perception d'une dégradation passe, comme nous avons pu l'entendre dans le discours de C., par des allusions à des détails qui renforcent l'aspect d'étrangeté et de souillure. La présence des rats, annoncée sur le mode de la rumeur (« *moi je ne les ai pas vu mais j'ai une voisine qui m'a dit qu'il y avait des rats qui se baladaient* ») est à cet égard symptomatique de la perception d'une détérioration et d'une décadence du quartier (« *avant on n'en voyait pas* »), d'autant que la taille de ces animaux est soulignée avec insistance : « (...) *et puis, pas des petits rats, hein, des rats bien consistants.* ».

du quartier des Tarterêts.

5 Mary Douglas, *De la souillure, Essai sur les notions de pollution et de tabou*, Paris, Maspero, 1981, p.55.

6 Idem, p.57.

Ce sont encore les rats qui sont mis en avant lors de la stigmatisation du quartier et de ses habitants, toujours sur le mode de la rumeur, comme le raconte D. :

« On a une étiquette. Je vois l'autre jour c'était la retraite de première communion. Comme on travaille en tiers-secteur, les cinq églises de Corbeil plus Villabé, on était tous réunis, c'était l'après-midi, on était en petit carrefour j'avais des enfants d'un peu partout et j'en avais deux des Tarterêts avec moi. On parlait, gentiment, et puis je dis " Tiens, toi tu viens de là, là ", comme je connais bien Corbeil on en parlait, et il nous regarde, il nous demande d'où on vient " Vous venez des Tarterêts ? C'est rien que des voyous, là-bas ! ". Je dis " Non, je regrette, ce ne sont pas que des voyous, regarde-nous, tu as tort de dire ça. ". " Et puis c'est complètement pollué, là-bas ", " Ah bon, c'est pollué par quoi ? ", " Il y a des papiers partout, des rats ", enfin bref, ce qu'il avait entendu dire. ».

Cette stigmatisation qui peut paraître anecdotique est cependant révélatrice d'un discours ambiant qui se traduit parfois par des actes de dégradation de la part de personnes extérieures au quartier :

« Il y a beaucoup de choses qui ne vont pas dans le quartier, mais il faut voir aussi aux alentours, on voit qu'il y a des sociétés qui viennent de l'extérieur et qui déposent leurs sacs de gravats dans les poubelles des Tarterêts... ils font un petit détour par les Tarterêts et ils repartent. La dernière fois, juste en dessous de sa fenêtre, il y avait des bouteilles de gaz. Mais on l'a pris, ça, en photo. » (K., 22 ans, créateur d'une entreprise de nettoyage).

Quand certains habitants luttent contre cette image qui leur est renvoyée d'eux-mêmes et de leur quartier (C., J., K. « prennent des photos » et se font l'intermédiaire des habitants auprès des institutions, D. fait un travail sur l'opinion des enfants à travers le catéchisme), d'autres s'y soumettent complètement. Au détour d'une conversation, une autre habitante du quartier, I., 27 ans, dira entre rire et douleur : « *Les Tarterêts, c'est une poubelle géante* », assimilant les habitants qui l'entourent aux déchets qui les environnent.

À partir de l'objet « ordures ménagères » se construit un discours sur le « vivre ensemble », sur les civilités minimales à produire pour que puisse exister une sociabilité. Nous prendrons pour fil conducteur un geste, qualifié de « problème de voisinage » par les habitants : celui de jeter des ordures ou de l'eau sale par la fenêtre.

Cette pratique peut prendre plusieurs formes, : jet d'un seul déchet solide (noyau d'avocat⁷, pelures d'oignons, etc.), jet de liquide (eau de vaisselle ou de cuisson), ou jet de sacs poubelles. Les bailleurs, à travers les publications envoyées aux habitants (« Rendez-vous aux Tarterêts », feuillet mensuel publié par le Logement Français), font écho à ces

pratiques en rappelant « *les règles d'hygiène simples que chacun doit respecter pour vivre dans un cadre de vie agréable et non souillé* »⁸. Parmi celles-ci figure en bonne place le conseil suivant : « *Pour maintenir la propreté aux abords des immeubles, les habitants ne doivent pas jeter de débris par terre ni par la fenêtre* ». Une campagne d'affichage dans les halls d'immeubles a même été mise en place afin de « *sensibiliser les habitants à la propreté* ». Le slogan : « *Aux Tarterêts, on n'a pas la vue sur l'océan, mais on respecte notre cadre de vie* », est accompagné de deux photos, l'une présentant l'image idyllique d'une côte sauvage marine, l'autre montrant une main anonyme sortant d'une fenêtre, tenant une brique de jus d'orange apparemment menaçante puisqu'un petit personnage dessiné à côté semble sur le point de la renvoyer à son lanceur. Sur cette affiche, le Logement Français conclut : « *On ne jette pas de déchets par les fenêtres, on les dépose dans les conteneurs* ». D'autres conseils sont ainsi prodigués, avec cet épilogue : « *La présence d'encombrants et de déchets ménagers dans la rue produit une image négative du quartier* ». Le cadre de vie est donc bien évoqué en terme d'« image », que le bailleur souhaite améliorer par un travail de communication et d'éducation. Cependant le problème est ailleurs : ce n'est pas en premier lieu un souci d'image qui préoccupe les habitants, mais bien celui des sens et des sensations qui sont altérés, agressés dans l'espace quotidien. Ce ton moralisateur et ce point de vue externe renforcent chez les habitants un sentiment de stigmatisation et d'incompréhension.

« Nous, on a dit au bailleur : “ Quand quelqu'un rentre dans votre voiture et qu'il trouve des mégots par terre, qu'est-ce que vous croyez qu'il va faire ? Il va faire pareil. Mais s'il rentre dans votre voiture et que c'est propre, que ça sent bon, même s'il est fumeur, il ne fumera pas ”. Nous on dit qu'il faut aller dans ce sens là. Il faut que la mairie, l'État, le bailleur, mettent des moyens, ne serait-ce que pendant trois mois, une action “ Propreté aux Tarterêts ”. Et que les gens voient l'état des tours autrement. Le problème c'est que quand on abandonne un quartier, les gens se laissent aller. » (J.)

Pour J., la saleté vient donc d'un « laisser-aller », d'une passivité des bailleurs, des pouvoirs publics mais aussi des habitants qui ne tiennent pas à respecter un espace de vie déjà souillé physiquement (par les ordures) et symboliquement (par la rumeur).

À un espace de vie collective dégradé correspondent des pratiques qui ne prennent pas en compte la dimension collective des gestes. Nous montrant un appartement avec terrasse de

⁷ Un jour où nous attendions un habitant en bas d'un immeuble de 17 étages, un noyau d'avocat est venu s'écraser à quelques centimètres de là. Croyant avoir été visée, nous en informons notre hôte qui répond « Non, non, c'est normal, il est midi, les gens font la cuisine et jettent par la fenêtre sans faire attention ».

⁸ « Rendez-vous aux Tarterêts », n°12, novembre 2003.

la rue Cézanne, D. souligne : « *Là ça pourrait être bien, les gens qui ont cette terrasse, là... mais les voisins du dessus jettent un peu n'importe quoi alors...* ». Dans le cas de ce résultat (intrusion d'un ou de plusieurs déchets dans l'espace privé), cette pratique est considérée comme « problème de voisinage ». L'auteur de l'agression qu'elle constitue peut être circonscrit (les voisins du dessus). M., l'une des religieuses qui vit dans le quartier⁹, profite de ce type d'occasion pour parler à ses voisins, mais n'entre jamais de front dans un conflit ouvert, préférant ruser au lieu de condamner :

« On avait un drap qui pendait depuis deux jours devant chez nous, chez le voisin du dessus. Bon, je l'ai dit quand même hier parce que j'y suis montée, mais c'est comme ça que je suis montée faire connaissance avec les gens. Parce qu'au début où on habitait là c'était d'autre personnes... et bon, ce n'est pas le drap en lui même qui me gênait mais comme je n'avais jamais eu l'occasion de les voir et de savoir qui habitait en haut, j'en ai profité, je suis allée sonner à midi, bon en m'excusant, en disant que j'avais peur que le vent emporte leur drap... Moi j'ai dit ça comme ça. Il me répond " Ah, on va l'enlever, il faut qu'on l'enlève ! ". Donc, après on s'est mis à parler comme ça. Donc, j'essaye de saisir les occasions pour entrer en relation avec les gens ».

Pour ne pas brutaliser ses voisins, elle invente un prétexte : « *en disant que j'avais peur que le vent emporte leur drap* ». Cette compétence de médiation lui permet d'entretenir son réseau relationnel, alimenté par les événements du quotidien : « *j'en ai profité* », « *j'essaye de saisir les occasions pour entrer en relation avec les gens* ». Elle compte agir de la même façon pour les déchets par les fenêtres :

« C'est vrai que, bon, par rapport à l'hygiène et à l'entretien, notre fenêtre de cuisine. Bon, ben, combien de fois j'entends tomber des trucs sur le rebord de notre fenêtre... L'autre fois, je n'ai pas mis ma tête trop près, je regarde après... c'étaient des déchets ! Ce n'était même pas de l'eau... Alors je me suis dit, il faudra qu'un jour je prenne mon courage, et que je fasse les étages, pour demander d'où ça vient ».

Il faut à ce titre souligner que l'attitude de M. oscille entre la compréhension et la volonté de voir respecter des règles de civilité : elle tente de trouver les raisons qui animent ces pratiques, pour en discuter avec ses voisins. Cette recherche de la logique interne à un acte de dégradation permet de mieux l'accepter au quotidien en l'intégrant dans un processus de résolution « en face à face » :

« Bon, faut réaliser aussi... des gens qui arrivent des pays d'Afrique, qui sont toujours dehors, ils lavent leur casserole, ils jettent l'eau dehors, ils n'ont pas cette... bon, faut pas que je le dise parce que c'est porter un jugement, mais cette notion de faire attention, de respecter l'autre qui est en dessous, c'est important ».

9 Quatre religieuses de la congrégation des Filles de la Sagesse (dont M. et S.) vivent depuis deux ans au coeur du quartier des Tarterêts et contribuent à créer, par leur présence, un réseau de relations sociales.

S., une autre religieuse de la même congrégation, adopte la même attitude empathique, elle « se met à la place des autres » et met en oeuvre une compétence d'interprétation :

« C'est la même chose dans les rapports de voisinage : une dame qui vient d'arriver en France et n'a jamais vécu en immeuble ne va pas forcément comprendre du premier coup comment vivre dans une tour, et elle va jeter son eau de cuisine ou ses épluchures par la fenêtre, comme elle faisait dans son pays d'origine. Alors forcément, dans notre système de vie, ça ne convient pas, mais il faudrait s'interroger un peu sur ce système, ne pas lui attribuer tous les mérites et essayer de comprendre ce que l'autre, avec ses différences, peut nous apporter. Et au lieu de stigmatiser, dialoguer avec les gens : expliquer à la dame qui jette de l'eau par la fenêtre qu'il existe d'autres façons de faire, sans rejeter la sienne ».

À partir de cette pratique du jet d'ordures par les fenêtres émerge donc un discours sur les civilités minimales nécessaires pour vivre dans un même espace. « Cette notion de faire attention, de respecter l'autre qui est en dessous » est présentée comme un principe d'ordre social sans lequel toutes les relations humaines se délitent. L'altérité est pensée non pas comme une tare ou une incapacité mais comme un moyen de remettre en cause le système dominant. Selon M., l'équilibre de ces civilités passe par l'action des habitants eux-mêmes « Si la Police s'occupait des délinquances graves et si les habitants faisaient quelques efforts pour ces problèmes-là, le quartier aurait un tout autre visage ! ». Pour S. au contraire, c'est avant tout un problème de structures :

« S'ajoute à ça le problème des ascenseurs qui sont toujours en panne. Nous ça va, on est au premier étage, mais les personnes qui vivent au 12è, elles descendent les sacs une fois, deux fois, trois fois, et puis après, hop, par la fenêtre. C'est pour ça qu'il y a des détritiques partout, et des mouches qui pullulent, dès qu'on ouvre les fenêtres. Mais il faut résoudre les problèmes à la base. Si les ascenseurs n'étaient pas tout le temps en panne et s'il y avait plus de ramassage, ça irait mieux ».

Le respect des civilités ordinaires peut donc être lié à la gestion collective et coordonnée de ces portions d'objets privés rejetés hors des limites de l'espace domestique. Cette gestion collective prend d'abord appui sur l'action des pouvoirs publics et des bailleurs (ramassage des ordures, entretien du bâti). Un problème majeur est mis en avant par les responsables des amicales de locataires : celui de la distorsion entre les chiffres officiels démographiques aux Tarterêts et la réalité du terrain. Selon le dernier recensement de 1999, il y aurait 7799 habitants aux Tarterêts. Mais le service démographique de la mairie de Corbeil-Essonnes estime que le nombre réel d'habitants oscille entre 8000 et 12000 personnes. Or, la ville assure le ramassage des ordures ménagères trois fois par semaine (lundi, mercredi, vendredi), ce qui n'est pas un rythme suffisant si le chiffre de 12000 habitants est réel. Dans l'organe d'information du « Logement Français » précédemment cité, il est indiqué que ce ramassage est effectué « tous les deux jours », ce qui est vrai si

l'on considère les jours ouvrables. Mais le week-end et les jours fériés, les conteneurs débordent. Ce fait régulièrement constaté par les habitants suffit à donner une impression de saleté permanente, d'invasion, comme nous l'évoquions plus haut, par des « montagnes de poubelles ». Ces problèmes structurels peuvent être également liés à un manque de communication entre les locataires et les bailleurs, comme le soulignait C., qui a demandé au bailleur de se renseigner pour savoir si ses locataires avaient bien les clés des conteneurs. Faire la démarche de demander au bailleur la clé du local perdue ou jamais reçue, pour les habitants, peut être un obstacle à l'accessibilité des structures domestiques, quand ce bailleur bénéficie d'une mauvaise image. Certains habitants limitent les contacts avec celui-ci, soit par peur d'un contrôle social, soit par difficultés réelles de communication (nombre de ces locataires ne parlent pas assez bien le français pour ne pas se sentir en position d'insécurité linguistique face aux pouvoirs publics). La gestion collective des déchets passe donc par des appuis structurels mais aussi par l'action des habitants eux-mêmes. Un minimum de concertation et de gestes communs sont nécessaires, comme l'explique M. :

« Alors là où je dis des choses par contre, c'est par rapport à des sacs de poubelle qui traînent, si je vois quelqu'un qui le pose à côté, je dis “ La benne est un peu plus loin... ”. Ça oui, des trucs comme ça, moi je le dis. Ou je prends les sacs. Le dimanche matin, ça m'arrive de descendre 2-3 sacs qui sont dans les poubelles de rue et qui n'ont pas à être là ».

C'est donc bien « le dimanche matin », jour où les éboueurs ne passent pas, que les problèmes émergent, mais la mauvaise compréhension (ou mauvaise volonté) des habitants est également à l'épreuve. Ici, M. met en avant ses compétences de médiation, car dans le contexte de cette interaction, les « conditions de félicité »¹⁰ sont réunies pour que son intervention soit couronnée de succès : son autorité, son engagement quotidien et sa connaissance des lieux font d'elle une interlocutrice privilégiée.

Une hypothèse émerge de ces différentes pratiques : celle de la territorialité des déchets dans le quartier des Tarterêts. Il existerait une typologie de lieux adéquats à la gestion collective des déchets (bennes à ordures, conteneurs), et d'autres, parfois privilégiés par la population, impropres à celle-ci (trottoirs, « poubelles de rue », abords des immeubles). Nous allons voir comment la question des déchets ménagers aux Tarterêts est subordonnée à la prise en compte des territoires.

Analysant la disposition des sacs-poubelles dans les corbeilles à papiers (installées sur les trottoirs et à l'entrée des immeubles), M. explique :

« Les gens qui descendent prendre le RER, c'est comme ça que ça se passe, hein, je le traduis comme ça, ils descendent avec leur poubelle, soit il faut qu'ils aillent faire dix mètres de plus pour les mettre dans la grande poubelle, ou alors il faut qu'ils descendent trente mètres de plus en bas. Alors ils ne font ni l'un ni l'autre, ils les posent dans la poubelle de la porte, devant laquelle ils passent ».

Le déchet est quelque chose qui doit être rejeté, puisque, comme l'explique Mary Douglas : *« La saleté est le sous-produit d'une organisation et d'une classification de la matière, dans la mesure où toute mise en ordre entraîne le rejet d'éléments non appropriés »*.¹¹. Ce rejet implique un éloignement, une mise à l'écart de l'espace domestique intime, par l'effectuation d'un parcours. Ici la scène présentée est celle de l'habitant des Tarterêts qui *« descend prendre le RER »* (le quartier des Tarterêts est construit sur une colline, la gare est en bas de celle-ci). Sac-poubelle à la main, plusieurs solutions s'offrent à lui : les gestes *« propres »* impliquent un détour ou un rallongement de parcours (quantifié en mètres), le geste *« impropre »* est continu et consiste simplement à éloigner le déchet de son lieu d'origine, sans chercher à le rationaliser. Ce manque de rationalisation induit des comportements de compensation, comme le souligne M. :

« Et moi, j'ai remarqué aussi les grandes poubelles, là, quand on descend vers le bloc central... les premières poubelles sont toujours pleines à déborder, à tomber, mais celles qui sont à l'autre bout sont vides. Parce que les gens mettent à la première. Alors va savoir... C'est vrai que moi instinctivement je mets toujours dans celle qui est vide. Et même, je les mets toujours dans celles qui sont plus loin parce que je sais que les autres ne les mettront pas ».

Cette compensation, qualifiée d'*« instinctive »* permet de rétablir une situation d'équilibre dans la gestion collective des conteneurs. Connaissant la pratique dominante (*« les gens mettent à la première »*), M. oriente son action en fonction de celle-ci (*« je les mets toujours dans celles qui sont plus loin parce que je sais que les autres ne les mettront pas »*). C'est ce que Michel de Certeau appelle une *« tactique »*, une *« ruse »* du quotidien : *« La tactique n'a pour lieu que celui de l'autre. Elle s'y insinue, fragmentairement, sans le saisir en son entier, sans pouvoir le tenir à distance. »*¹² En réaction à un geste collectif inapproprié, la *« tactique »* consiste à le contrebalancer par sa propre action individuelle,

10 J.-L. Austin, *Quand dire, c'est faire*, Seuil, 1970. Les conditions de félicité sont les éléments contextuels d'une interaction qui permettent de rendre valide une parole performative.

11 Mary Douglas, *De la souillure, Essai sur les notions de pollution et de tabou*, Paris, Maspéro, 1981, p. 55.

12 Michel de Certeau, *L'invention du quotidien*, Gallimard, 1990, p. XLVI.

mais sans pouvoir le saisir dans son ensemble et le contrôler. Mais cette ruse du quotidien prend pied dans un parcours et des lieux déterminés, ici « *quand on descend par le bloc central* », c'est-à-dire, par rapport au lieu d'habitation de M., lorsqu'on quitte sa rue pour aller vers l'ancien centre commercial en voie de destruction, lieu de trafics illégaux et de violences (rodéos de voitures projetées contre des murs, agressions d'ouvriers). Il existerait donc une corrélation entre des gestes « impropres » et des espaces particuliers.

Pour les habitants des Tarterêts, des frontières assez nettes segmentent le quartier, créant, selon le champ d'action de chacun, des territoires. La prégnance de ces territoires peut être perceptible à travers des pratiques de fréquentation et d'évitement, et des distinctions en matière de propreté et de saleté. I., la jeune habitante de 27 ans déjà citée précédemment, et qui est mère au foyer de deux petites filles, est locataire d'un appartement Opievoy. Elle évoque le stade qui a été remplacé par la nouvelle halle de marché :

« *Avant c'était un stade, un beau stade d'ailleurs, j'y allais souvent avec mes filles. »*

« *Et tu ne vas pas à celui qui est plus haut, dans la rue Léon Blum ? »*

« *Ben non, c'est de l'espèce de terre battue, les filles sont toutes sales quand on rentre. Et puis ce n'est pas loin du coin de la rue Cézanne, " la rue de la mort ", tu vois, il y toujours des mecs qui sont là à traîner. Il y a un local qui a été brûlé, je ne sais plus quand, je l'ai toujours vu comme ça, ça ne donne pas envie. Là, au moins, ici, c'était propre, c'était bien ».*

L'ancien stade était à la frontière entre les habitations « Opievoy » et celles du « Logement Français ». En s'y rendant, I. n'avait pas l'impression d'errer en terre étrangère. Le deuxième stade évoqué est situé au beau milieu des immeubles « Logement Français » : il est non seulement en « *espèce de terre battue* » qui salit les enfants, mais en plus il est à côté d'une zone de danger, la « *rue de la mort* ». I. préfère donc voir jouer ses enfants dans un espace qu'elle a fait sien :

« *Moi je ne laisse jamais les enfants jouer dehors toutes seules. (La petite), des fois, elle me demande, je lui dis tu joues derrière, là, où je te vois et tu ne bouges pas. Il y a un petit coin, là, une petite terrasse avec du gazon, je leur ai acheté une petite piscine et quand il fait beau je les installe derrière. Elles pataugent derrière, on a fait ça la semaine dernière, elles étaient contentes ».*

Cet espace à portée de regard (l'appartement de I. est à l'entresol, elle peut donc surveiller ses enfants depuis sa fenêtre) est un espace approprié, rendu propre dans tous les sens du terme : cette « *petite terrasse avec du gazon* », ce « *petit coin* », est aménagé, nettoyé, et par ces actes il devient un territoire familier.

Les notions de propreté et de saleté apparaissent relatives à celle de territorialité ; elles induisent un certain contrôle de l'espace, divisé en zones. Dans le quartier des Tarterêts, cette démarcation s'effectue suivant des contours qui prennent en compte les différents bailleurs des immeubles. Au sommet de la colline se trouve le « Logis Vert », une copropriété pionnière dans le peuplement du quartier. Au sud s'étendent les immeubles de l'Opievoy, au nord ceux du Logement Français. À l'extrémité nord-est du quartier est établi un autre ensemble d'immeubles, de taille plus réduite, appelé « les Gilard » (nom du bailleur principal) ou encore « *le bout du monde* » par les habitants du quartier, plus prosaïquement désigné sous le nom du « 95 rue Emile Zola » par le président de l'amicale des locataires. Depuis le mois de février 2004, ces locataires ont mis en place un projet de jardin collectif au pied de leurs immeubles. Là encore, il s'agit d'un processus d'appropriation qui a débuté par le rejet et le nettoyage des déchets qui s'étaient accumulés sur le terrain :

« Au départ on a vu ça sur une autre cité et puis nous on avait ce terrain qui était abandonné depuis des années, il y avait des arbres, des gens qui jetaient des carcasses de voiture, des objets cassés, des détritiques... c'était sale, quoi. Alors on a décidé un jour de faire ça, on a commencé à couper les arbres, tout ça. Tout le monde s'y est mis. C'est vrai qu'on y a passé tout notre temps de libre, tout le mois de février, jusqu'au soir tard, des fois. La terre a été retournée pour la première fois cette année. On va essayer d'améliorer le site ».

D'un terrain abandonné, « sale », jonché de « détritiques », une prise en main collective a permis de mettre en oeuvre une réappropriation et une autogestion d'un territoire, qui ne fut pas du goût des « voisins » institutionnels :

« Mais je vous dis, avant, il y avait des carcasses de scooters, des carcasses de voitures... on a utilisé des camions-bennes, une dizaine, pour débarrasser tout ça, avec l'aide de la mairie. Ce terrain, il n'appartient à personne. On a essayé de savoir à qui il appartenait, au cadastre, et personne ne savait à qui il appartenait. Mais quand on a commencé à exploiter ce terrain, on a commencé à recevoir des nouvelles : la Sablière¹³, la SNCF¹⁴, “ Ce terrain nous appartient, qui vous a permis de faire ça ? ”, et tout, on leur a dit “ Nous, tout ce qu'on a fait, c'est de nettoyer le quartier, ne vous plaignez pas ”. »

« Nettoyer le quartier » : la formule parle d'elle-même, et légitime aux yeux des habitants leur action, qui consiste dans ce cas précis à faire sien une portion de territoire pour pouvoir en disposer. Puisqu'il « n'appartient à personne », son usage revient légitimement à ceux qui l'ont défriché. Une corrélation est donc mise en place entre la suppression des déchets et la territorialisation.

¹³ La Sablière est une entreprise de traitement du sable installée à côté du 95 avenue Emile Zola.

¹⁴ Une voie ferrée borde également ces immeubles.

Ce contrôle de l'espace dans un rapport aux déchets est parfois pris en charge par les habitants eux-mêmes, pour peu qu'ils endossent une responsabilité collective : nous évoquions précédemment J., président de l'amicale des locataires du Logement Français, ou C., présidente de la co-propriété du Logis Vert, prenant des photos des différents tas d'ordures pour pouvoir se faire les porte-paroles des habitants auprès des pouvoirs publics. Cette attention est également celle de J.J., président de l'amicale des locataires de l'Opievoy, et de son amie B., que nous avons accompagnés dans un « parcours commenté » du quartier :

B. : Oh, mais ils n'ont toujours pas enlevé les encombrants, là haut ? C'est quoi, ça ? Oh, ils sont passés hier matin, pourtant...

B. répond à un jeune en disant « Oui, oui, pas de problème ! »

J.J. : Qu'est-ce qu'il se passe ?

B. : Il me demande si j'ai le passeport, pour passer ici ! (rire) Ils blaguent, ils blaguent...

J.J. : Parce qu'il faut quand même dire qu'entre l'Opievoy et le Logement Français, il y a quand même une barrière. Très peu de gens de l'Opievoy viendront ici, et très peu de gens d'ici iront là-bas, en se promenant. Nous on doit être les seuls ! Parce que bien souvent, quand on revient de balade, on s'assoit sur le banc, là-bas...

B. : On voit ce qui va, ce qui ne va pas... On remarque les petites habitudes.

La courte interaction entre B. et un jeune du quartier nous confirme les frontières qui existent entre différents territoires du quartier, à tel point qu'un habitant de l'Opievoy devrait avoir un « *passeport* » pour se promener dans la zone du Logement Français. Mais J.J. et B., en « connaisseurs » du quartier, adoptent la position de flâneurs très difficile, et pour cause, à adopter aux Tarterêts. Mais leur flânerie reste vigilante : ils surveillent (« *ce qui va, ce qui ne va pas* ») et notifient les écarts à la règle, comme B. le fait sur la question des encombrants (« *ils sont passés hier matin, pourtant* »). Ainsi J.J., lors d'une réunion du Comité Consultatif des Habitants, mis en place dans le cadre du Grand Projet de Ville, signale, à propos de la relance de la Gestion Urbaine de Proximité (gardiens d'immeubles) « *qu'il est important que cette démarche se concrétise, prenant un exemple concret qui ne trouve actuellement aucune solution : la présence d'immondices entre le 5 et le 7 de la rue Racine. Les deux bailleurs (Opievoy et Logement Français) se rejettent la responsabilité du nettoyage de ce secteur.* »¹⁵. C'est lors de ses promenades quotidiennes que J.J. a pu noter ce dysfonctionnement, lié à la question des « frontières » entre les différents territoires, prolongée par l'inaction des bailleurs.

¹⁵ Réunion du 15 avril 2004. Je remercie le président de l'amicale des locataires du Logement Français de m'avoir permis de consulter ces archives.

C'est exactement la même démarche (la flânerie vigilante) qui pousse D. à surveiller l'état de son quartier, expérience acquise lors des longs parcours qu'elle réalise pour apporter le courrier du catéchisme aux habitants plutôt que de passer par La Poste :

Elle me montre des sacs-poubelles traînant sur le trottoir.

« D. : Alors ça voilà... Ça commence... Là c'est toujours le Logis Vert mais c'est plus de la copropriété, c'est de la location. Voilà.

Ch. : Et vous pensez que ça a une incidence sur la propreté des lieux ?

D. : Oui, forcément, les gens ne paient pas autant de charges alors ils ne se rendent pas compte. C'e n'est pas la même conscience. Vous savez qu'on paie 1500 francs, je parle encore en francs, de charges par mois, ce qui est énorme, rien qu'en charges. Et puis bon, je ne devrais pas dire ça mais ce ne sont pas forcément les mêmes types de gens qui sont propriétaires et qui sont locataires. Ce n'est pas une question de nationalité, regardez, M.L., elle est Congolaise et elle est propriétaire. Mais c'est une question d'habitudes de vie ».

Une distinction de classe sociale passe, au sein même du territoire du « Logis Vert », entre la zone des locataires et celle des propriétaires. Cette séparation est rendue visible dans l'espace public par la présence de déchets « impropres », c'est-à-dire qui ne sont pas à leur place. Ces « *habitudes de vie* » différenciées sont dues selon D. à la position occupée sur ce territoire : d'un côté les propriétaires, qui possèdent en commun les parties collectives, de l'autre les locataires, qui par définition ne sont pas possédants. C., qui vit dans la même co-propriété, parle ainsi de « *quelques nouveaux voisins qu'il va falloir qu'on mette au pas* ». A l'entrée des immeubles, des affichettes rédigées à la main rappellent « *aux nouveaux arrivants* » que des conteneurs sont à leur disposition pour les ordures ménagères et les papiers.

Le contrôle d'un territoire passerait donc par la prise en compte et la rationalisation des déchets qui menacent son intégrité. C'est dans ce contexte que la mairie de Corbeil-Essonnes a mis en place, depuis l'été 2004, le tri sélectif aux Tarterêts. Le tri sélectif permet en effet de distinguer, comme le souligne Henry-Pierre Jeudy, le « déchet sale » et le « déchet propre » : « *Le déchet fait figure de saleté parce qu'il n'appartient à personne. Il est sans territoire propre. Le déchet "propre", c'est le déchet retraité, qui redevient matière utilisable, c'est le déchet qu'on peut se réapproprier par suite de métamorphose.* »¹⁶. Le tri sélectif permet en effet de territorialiser les déchets, de leur donner un lieu circonscrit (le papier est séparé du verre et du plastique) et une destination (le renouvellement). Aux Tarterêts, cette initiative entre dans le projet plus global de

¹⁶ Henry-Pierre Jeudy, « Le choix public du propre, une propriété des sociétés modernes », in *Annales de la Recherche Urbaine*, n°53, décembre 1992.

« résidentialisation » proposé par le Logement Français et qui comprend le ravalement des façades, la fermeture du hall par un digicode, « l'embellissement » des parties communes et la création de conteneurs de tri sélectif et de locaux pour les encombrants. Ces conteneurs étaient, au moment de l'enquête, installés au rez-de-chaussée des immeubles des rues Cézanne, Gauguin, Courbet et Delacroix, sous forme de trappes de couleur. Peu utilisés pour l'instant, ils semblent voués à l'échec :

D. : Alors, voyez, justement, ce qu'ils sont en train de faire... certaines personnes ont un petit peu rouspété parce qu'ils avaient peur que les gamins mettent le feu... j'espère jamais, mais bon, voyez ces différentes petites cases, là, c'est pour faire le tri sélectif. (...) Alors le papier, le verre, le plastique...

Ch. : Ca, c'est tout récent.

D. : Oui, c'est tout récent d'ailleurs ça se voit parce que c'est propre.

Encore « propres » parce que récents, ils sont désignés par les habitants comme incitation aux jeux destructeurs des jeunes. Cet échec annoncé est analysé par K., l'un des deux créateurs d'une entreprise de nettoyage spécifique au quartier :

« Les poubelles bleues de tri, il faut foutre la main dedans pour pouvoir jeter les papiers... il y a des gens qui n'acceptent pas. C'est par rapport à la poubelle, déjà, ce n'est pas une poubelle ou tu vas jeter par le haut et où ça va tomber, c'est plutôt une poubelle où tu va pousser, comme ça et tu ne sais pas ce qu'il y a derrière, la personne elle a peur de se salir. Moi je pense que ça vient de là. Parce que les poubelles sont bleues, d'accord, mais il y a le petit truc à pousser comme ça et t'es obligé de foutre la main dedans quand c'est plein ou à moitié plein... »

Ce blocage psychologique du rapport entre la main et la souillure n'a pas été pris en compte dans la conception des conteneurs, et la crainte de se salir rejoint ici les fantasmes liés aux déchets dans leurs dimensions sensibles (vue, toucher et odorat) que nous évoquions dans la première partie de ce texte : « *tu ne sais pas ce qu'il y a derrière* ». Nous allons voir à présent comment cette capacité d'analyse des habitants sur leur quartier peut être mise en pratique, à travers l'exemple d'une mobilisation qui prend la forme d'une création d'entreprise.

K. et Mh ont 22 ans. Ils sont nés et ont grandi aux Tarterêts. Tous deux détenteurs d'un bac professionnel en comptabilité, ils ont complété leur formation par des stages de gestion à la Chambre de Commerce et d'Industrie. Le 12 avril 2004, ils créent une SARL de nettoyage industriel, « Propre, Net, Entretien », et commencent à démarcher leur bailleur, le Logement Français, afin d'obtenir un marché local. « *La propreté aux Tarterêts... c'est pas vraiment ça, quoi* », ironise M. :

« Pourquoi on a choisi le nettoyage, c'est parce qu'on a habité toute notre vie dans ce quartier, on a vu comment ça se passe, on rentre dans nos bâtiments c'est toujours sale, et des fois le vendredi soir c'est... c'est une piscine, avec des journaux partout, tu ne vois pas le dallage. Nous on a proposé ça pour que le quartier soit le plus propre possible ».

Dès le 1er mai, ils commencent le nettoyage de quatre, puis de dix tours des rues Gauguin, Cézanne et Renoir :

« Ça consiste en fait à faire le hall : ramasser les papiers, passer un coup de balai si nécessaire, ensuite nettoyer l'ascenseur, parce que... les femmes de ménage nettoient le matin et nous on nettoie deux fois par la suite. Et ce qu'il passe, c'est qu'une fois qu'on a fini les ascenseurs, on monte au dernier étage et on descend, petit à petit, pour voir s'il n'y a pas des mégots, des papiers, pour les ramasser ». (M.)

L'originalité de la démarche de K. et M. est double. D'une part, leur fonction est pour l'instant spécialisée dans une seule activité : celle du ramassage des papiers, nettoyage quotidien ajusté aux nécessités immédiates et à la demande locale :

« En fait notre société c'est plutôt du nettoyage industriel, avec des machines, tout ça, mais ça, le ramassage des papiers c'est un bon créneau qu'on voulait prendre pour le départ. Ça nous a permis de nous lancer ». (M.)

D'autre part, leur action est entièrement sous-tendue par une longue observation des pratiques des habitants du quartier face aux déchets :

« Nous on est à proximité on habite le quartier depuis toujours, donc en fait ça nous donne une vision interne, nous on connaît le quartier, on sait comment ça marche. On sait comment les personnes agissent, les habitudes. (...) Le Logement Français, il ne voit pas ce qui se passe vraiment dans le quartier. Lui, il observe à travers les rideaux. Nous on sait comment ça se passe ». (K.)

C'est d'ailleurs cette observation minutieuse qui les a décidés à s'orienter vers cette spécialisation :

« Nous, ce qu'on fait, c'est quelque chose de nouveau, ce n'est pas du nettoyage traditionnel. C'est vraiment du ramassage de papier parce que le quartier il est comme ça ». (K.)

L'exemple le plus significatif de ce travail d'observation est celui des habitudes liées à l'ouverture du courrier devant les boîtes aux lettres du hall :

« On a remarqué que les week-end et la fin de soirée, les gens ont tendance à salir énormément, et le matin aussi, après le passage du facteur. Parce que c'est un réflexe, ils ouvrent leurs lettres, et puis ils jettent. C'est vraiment le réflexe, ils ne sont pas habitués, quoi. Et sinon ils les mettent sur les boîtes aux lettres. Alors nous on l'a remarqué, on a fait des petites photos, et on l'a montré au gérant du Logement Français. Alors on lui a proposé une prestation : deux passages par jour, un après le facteur et un en fin d'après-midi. » (M.)

Contrairement aux « tactiques », actions au coup par coup décrites par Michel de Certeau, la mise en place de l'action de nettoyage des tours par M. et K. tient plus de la stratégie : *« J'appelle " stratégie " le calcul des rapports de forces qui devient possible à partir du moment où un sujet de vouloir et de pouvoir est isolable d'un " environnement ". Elle postule un lieu susceptible d'être circonscrit comme impropre et donc de servir de base à une gestion de ses relations avec une extériorité distincte. »*¹⁷ Ici, le rapport de force est mis en place par le biais, une fois encore, de la photographie : ce sont les « *petites photos* » qui permettent d'isoler des dysfonctionnements et de proposer des solutions. Les lieux (halls d'immeuble), les objets (boîtes aux lettres, papiers), les gestes (jeter ou déposer sur les boîtes) et les temporalités (après le passage du facteur) sont circonscrits. Les deux garçons, en sollicitant et en obtenant ce marché auprès du Logement Français, deviennent « sujets de vouloir et de pouvoir ». L'environnement dans lequel leur action prend place n'est pas fluctuant, occasionnel, mais déterminé : les dix tours. M. notifiera : *« Moi, personnellement, dans la rue Cézanne que je fais (...) »*, délimitant son champ d'action (ou de bataille) et son territoire.

En trois mois¹⁸, des améliorations ont déjà pu être enregistrées à leur actif :

« Bon, nous personnellement, on a constaté qu'il y avait du changement et apparemment les habitants aussi. Les gardiens aussi sont satisfaits car ils n'ont pas besoin de balayer le matin, ils passent directement une serpillière, ce qui fait qu'ils sont plus concentrés sur leurs problèmes de gardien ». (M.)

« C'est sûr que c'est court, mais oui, il y a des choses qui changent. Les gens se sont habitués. Le mois dernier on n'a travaillé qu'un jour sur deux et le jour où on ne travaillait pas, on voyait la différence. Maintenant on travaille 7 jours sur 7 ». (K.)

Au-delà de l'observation méthodique des habitudes, le succès de leur entreprise tient à l'insertion dans le réseau relationnel du quartier :

« Nous on connaît du monde, le fait qu'on se dise bonjour, il y a un contact, une approche et puis ensuite ils nous voient ramasser alors au lieu de les jeter ils les prennent et les mettent directement dans notre sac. C'est vraiment un réflexe qui vient et plus on va y aller, mieux ce sera ». (M.)

« On engage le dialogue parce que nous, ce qu'on fait, on est des jeunes du quartier et tout le monde nous connaît. C'est un peu de l'éducation, ce qu'on fait, parce que les gens ils nous voient faire et ils respectent plus. C'est clair ». (K.)

Être connus, se faire connaître, établir le « contact », l'« approche » et le « dialogue » avec les habitants n'est pas la part la moins importante de leur travail. K. parle d'« éducation » de la population, par la dialectique du « bon exemple » :

17 Michel de Certeau, *L'invention du quotidien*, Gallimard, 1990, p. XLVI.

18 L'entretien a eu lieu en juillet 2004.

« Le souci, c'est que ça a été déjà tellement dégradé que les gens ne font plus attention. Ce n'est pas comme un endroit qui est propre, quand tu vas jeter le premier papier et que tu vas voir que tu es le seul à l'avoir jeté, tu vas peut-être avoir le réflexe de le ramasser en te disant " non, c'est pas bien, ce que je fais ". Mais quand c'est sale, tu le laisses tomber et tu te dis c'est pareil, un de plus ou un de moins, ça ne change rien ».

Cette éducation vaut autant pour les enfants ou adolescents que pour les adultes. Les actes de destruction du bien commun sont commis aussi bien par les uns que par les autres. Deux formes sont récurrentes aux Tarterêts : destruction sauvage d'ordures par le feu et souillure des ascenseurs par l'urine. Là encore, la dimension symbolique est puissante, les excréments représentant la souillure majeure et le feu la purification capitale. Ces actes semblent être facilement intégrés dans le jeu ou les « défis » lancés entre adolescents, nécessitant des prises en charge rapides :

« K. : Il y a même des jeunes qui s'amuse à les brûler, les journaux, donc on ne peut pas laisser toute une nuit les journaux dans une boîte aux lettres, heu, dans une poubelle, excusez-moi. (...) »

Ch. : Vous pensez que les jeunes brûlent les poubelles parce qu'il y a un ras-le-bol derrière tout ça ?

K. : Non, pas du tout c'est depuis toujours, les jeunes, ils font ça pour s'amuser, pour se lancer des défis. (...) Une fois on a trouvé deux-trois litres d'essence dans un ascenseur. Donc même si c'était pas l'heure du boulot il fallait faire quelque chose, parce qu'on a appris qu'à Montconseil, il y avait eu le feu, alors on s'est dit que ça pouvait être grave. Il y a des choses que l'on peut empêcher. Il y avait toujours du feu partout, aux Tarterêts. Les petits ils s'amusaient à foutre le feu aux journaux dans les paliers, maintenant c'est plus rare. »

(...)

K : Par rapport aux ascenseurs, de monter treize étages dans un ascenseur avec de la pisse dedans, il faut être habitué, c'est dur. Donc c'est pour ça, on les nettoie...

M. : Au lieu qu'une personne mette de l'eau de javel, parce qu'avant c'est ce qu'ils faisaient, ils mettaient de l'eau de javel, parce que c'était insupportable l'odeur de l'urine, maintenant ils ne vont plus avoir à faire ça, parce que comme on passe régulièrement... Moi personnellement, dans la rue Cézanne que je fais, ça se fait de moins en moins. Parce qu'avant c'était tous les jours. (...) Mais par exemple, pour les gens qui pissent dans l'ascenseur, il y a des petits mais aussi des plus grands. Une fois je parlais avec une dame qui m'a dit avoir vu un adulte déjà d'un certain âge uriner dans l'ascenseur ».

La « connaissance » du quartier englobe donc à la fois le régime de l'interconnaissance (être connu et connaître les habitants) mais aussi celui de la connaissance des pratiques et des raisons qui les animent (la notion de « défi », mise à jour par l'anthropologie urbaine¹⁹, leur est familière), sans oublier la connaissance de l'environnement extérieur au quartier (« On a appris qu'à Montconseil, il y avait eu le feu, alors on s'est dit que ça pouvait être grave »). Leur rôle de prévention est ici mis en avant (« Il y a des choses que l'on peut

empêcher ») : sillonnant quotidiennement un territoire, ils interviennent si le besoin s'en fait sentir.

Ces ressources permettent à K. et M. de mettre à jour les dysfonctionnements de la gestion des déchets aux Tarterêts, de pouvoir projeter des améliorations : *« On est obligé de réfléchir, de prendre un peu de recul sur ces questions et de voir à long terme »*, souligne Mh. C'est ainsi qu'ils proposent, face au problème des poubelles qui débordent alors que certains conteneurs sont vides, une « rotation » :

« Les gens mettent beaucoup les sacs par terre par exemple, il n'y a pas qu'aux Tarterêts, même au centre-ville, c'est pareil, ils ont la flemme d'ouvrir la poubelle et de mettre le sac dedans alors ils le mettent à côté. Ça fait désordre partout. (...) Il faudrait que les poubelles soient installées dans les nouveaux locaux, qui sont faits pour ça. Et on a proposé au Logement Français de faire la rotation, parce que quand il y a des jours fériés, par exemple, les poubelles elles dépassent. Alors que si une équipe les fait rentrer et en met d'autres vides, ça va plus vite. » (K.)

« Et je voulais revenir sur la montagne de poubelle, c'est vrai que si on ne fait pas de rotation de poubelle ou quoi que ce soit, les gens auront tendance à mettre le sac poubelle par terre. Et il suffit qu'il y ait un chat ou même un jeune, il déchire et il met tout ça par terre. Alors les personnes qui ramassent ensuite elles perdent du temps. Avec la rotation de poubelle, ça serait plus propre. » (M.)

À travers la gestion des conteneurs débordants, nous voyons ici illustrée la différence établie par Michel de Certeau entre « tactique » et « stratégie ». Souvenons-nous de M., qui, face à ce problème, élaborait une solution occasionnelle, en sourdine : *« Instinctivement je mets toujours dans celle qui est vide. Et même, je les mets toujours dans celles qui sont plus loin parce que je sais que les autres ne les mettront pas »*. Son usage inventif s'élaborait en fonction des failles des autres pratiques. K. et M. ont atteint par le biais de leur réflexion collective et de leur structure d'action (leur entreprise) un autre niveau de rationalisation. En collaboration avec le bailleur, ils souhaitent coordonner une opération en parallèle avec le service municipal de ramassage des ordures. Cette « rotation » est l'exemple type d'une initiative basée sur l'observation des pratiques, d'une prise en charge à la fois habitante et institutionnelle des déchets dans l'espace public. Ils possèdent et mettent en œuvre plusieurs des compétences « de participation », analysées dans le chapitre 1 de cette partie : la connaissance écologique indigène du modèle de l'arpenteur, les contacts avec un grand nombre d'acteurs, institutionnels comme habitants, qui fondent le modèle de l'assembleur et qui se concrétisent à travers le dispositif qu'ils

19 Voir en particulier l'article de Virginie Milliot, « Ethnographie d'une "mauvaise vague". Une question de regard », in Jean Métral, *Les aléas du lien social*, La Documentation Française, 1997. Ce système de

mettent en place. On peut également retrouver chez eux, malgré leur jeune âge, des compétences et une « *agency* » qui sous-tendent le modèle du « passeur-éducateur » : leur conception de la gestion des ordures est aussi fondée sur des représentations de la « civilité ordinaire » ; « nettoyer » pour donner envie que cela reste propre, pour « éduquer » en quelque sorte les habitants de leur quartier.

Le Grand Projet de Ville Centre-Essonne, dans lequel est compris le quartier des Tarterêts, s'engage auprès des habitants « *pour un retour à une vie quotidienne ordinaire* », à travers trois axes : « *permettre à chaque habitant des quartiers de disposer d'un égal accès à l'emploi et aux services publics* », « *créer les conditions du renouvellement urbain et de l'offre d'habitat* » et « *améliorer au quotidien la gestion des quartiers* ». C'est dans ce dernier volet que l'évacuation des déchets prend place, « *par un travail étroit entre les bailleurs et les services des collectivités locales (notamment sur la gestion et l'entretien des espaces publics)* », au côté des « *outils de sécurité et de tranquillité publique* ». Dans le cas des habitants des Tarterêts, les ordures, ce sont d'abord des objets visibles dans l'espace public qui leur renvoient le reflet de la stigmatisation dans laquelle ils sont enfermés. Mais nous avons vu, à travers l'exemple du geste qui consiste à jeter des détritrus par la fenêtre, qu'un discours distancié sur les us et coutumes pouvait être construit, mettant à jour des civilités et des démarches de tolérance. Ce « retour à la vie quotidienne ordinaire » ne peut se passer de la prise en compte des différents territoires d'un même quartier, et des processus d'appropriation qui en découlent. C'est en tenant compte de ces ressources (pratiques culturelles différenciées, territorialités) que des initiatives locales réussissent à émerger et à élaborer des solutions pratiques, qui, petit à petit, recréent les conditions d'accessibilité et de réciprocité de l'espace public.

BIBLIOGRAPHIE

- Austin J.-L.** – *Quand dire, c'est faire*, Seuil, 1970.
- Bayart D.** – « La ronde des agents d'accueil en gare du Nord » in : Joseph I. (éd.) : *Villes en gares*, Editions de L'Aube, La Tour d'Aigues, 1999.
- Bazin H.** – *La culture Hip Hop*, Paris, Desclée de Brouwer, 1995.
- Becker H.** – *Outsiders*, Paris, éditions Métailié, 1985.
- Bensadoune A., Fargues É., Maria G.** – *La représentation du quartier des Tarterêts par ses jeunes habitants*, mémoire de licence de sociologie à l'Université Evry-Val d'Essonne, sous la direction de Mme Costes, 2004.
- Bourgeat S.** – « La notion de territoire en géographie. Son histoire et son articulation avec les autres problématiques actuelles de la discipline », Laboratoire Territoires, institut de géographie alpine, Working paper, 2004.
- Butler J.** – *Le pouvoir des mots, Politique du performatif*, Edition Amsterdam, 2004.
- Castel R.** – *L'insécurité sociale*, Seuil, 2003.
- Chambron N.** – « Réduire l'insécurité : peut-on apprécier l'impact des politiques locales ? », *Revue Politiques et management public*, volume 17, n°3, septembre 1999.
- Coles C.M., Kelling G.L.** – *Fixing Broken Windows. Restoring Order and Reducing Crime in our Communities* – New-York, Free Press, 1996.
- Collard D.** – *La médiation : une compétence ingérable. L'exemple des emplois-jeunes de la SNCF* - Thèse de doctorat de l'Ecole Polytechnique, novembre 2002.
- Crozier M.** – *On ne gouverne pas la société par décret*, Grasset, 1979.
- DARES** – *Rapport Proximité sociale et distance institutionnelle – Les jeunes médiateurs dans les services urbains*, Ministère de l'emploi et de la solidarité, 2001.
- De Certeau M.** – *L'invention du quotidien*, T 1. Arts de faire, Gallimard, Folio Essais, 1990.
- Debarbieux B.** – « Territoire », in *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Lévy J. et Lussault M. (Ed.), Editions Belin, 2003.
- Debarbieux B.** – « Le territoire en géographie et en géographie grenobloise », in De Bernardy M. et Debarbieux B. (dir.) – *Le territoire en sciences sociales. Approches disciplinaires et pratiques de laboratoires*, Grenoble, Publications de la MSH : 33-51, 2003.
- Dejours C.** – *Le facteur humain* – PUF, Paris, 1995.

- Dejours C.** – *Travail usure mentale* – Bayard Éditions, 1993.
- Delarue J.M.** – *Banlieues en difficulté : la relégation*, Syros, Paris, 1990.
- Di Meo G.** – *Les territoires du quotidien*, L'Harmattan, 1996.
- Donzelot J. et Estèbe Ph.** – "L'Etat animateur. Essai sur la politique de la ville", *Esprit*, 1994.
- Donzelot J.** – « D'une modernisation l'autre », *Esprit* 8-9, 30-45, 1986.
- Donzelot J., Wyvekens A.** – *La magistrature sociale – Enquêtes sur les politiques locales de sécurité*, La documentation française, 2004.
- Donzelot J., Wyvekens A., Mevel C.** – *Faire société : la politique de la ville aux Etats-Unis et en France*, Seuil, 2003, Paris.
- Douglas M.** – *De la souillure, Essai sur les notions de pollution et de tabou*, Paris, Maspero, 1981.
- Douillet A.C.** – « Les sciences sociales entre analyse et accompagnement de la territorialisation de l'action publique », *Colloque du 40^e anniversaire du Cerat* « Les sciences de l'action publique. Genèses, pratiques, usages », 2004.
- Dubet F.** – *Sociologie de l'expérience*, Paris, Seuil, 1994.
- Duran P. et Theonig J.C.** – « L'Etat et la gestion publique territoriale », *Revue française de science politique*, vol 46, n°4, pp. 580-622, 1996.
- Engeström Y., Engeström R., Vähäaho T.** – « When the Center does not Hold : The Importance of Knotworking ». In Chaiklin S., M. Hedegaard & U.J. Jensen (Eds), *Activity theory and Social Practice : Cultural-Historical Approaches*, Aarhus University Press.
- Ecco Umberto** – « *Intento lectoris* » *Notes sur la sémiotique de la réception*, Alfabeta 84, 1986.
- Favret-Saada J.** – *Les mots, la mort, les sorts*, Paris, Gallimard, 1987.
- Gibson J.J.** – *The Ecological Approach to Visual Perception*, 1979.
- Girin J.** – "Analyse empirique des situations de gestion : éléments de théorie et de méthode", in *Epistémologies et Sciences de gestion*, A.C. Martinet coord, Economica, 1990
- Girin J.** – « Les agencements organisationnels ». Dans Charue-Duboc F. (coord.). *Des savoirs en action*. Paris, L'Harmattan, 1995.
- Goffman E.** – *Behavior in Public Places*, 1963.
- Goffman E.** – *La mise en scène de la vie quotidienne*, T.1 : *La présentation de soi*, Éditions de Minuit, 1973.
- Goffman E.** – *Le parler frais d'Erving Goffman*, Editions de Minuit, 1989.
- Goffman E.** – *Les cadres de l'expérience*, Editions de Minuit, 1991.

- Goffman E.** – *La mise en scène de la vie quotidienne – T. 2. Les relations en public.*
- Gorgeon C.** – *Existe-t-il des systèmes locaux de sécurité ?*, Etudes et recherches, IHESI, Avril 2003.
- Granovetter M.** – “Economic action and social structure, the problem of embeddedness” – *American Journal of Sociology*, n°91, 1985.
- Granovetter M.** – “The strength of weak ties. A network theory revisited”, extrait de *Social structure and network analyses*, Marsen/lin, Sage publication, London, 1982.
- Grosjean M. et Thibaud J.P.** – *L’espace urbain en méthodes*, Editions Parenthèses, 2001.
- Gumperz J. J.** – *Discourse Strategies*, Cambridge, Cambridge University Press, 1982.
- Hatchuel A.** – « Quel horizon pour les sciences de gestion ? Vers une théorie de l’action collective », in David A., Hatchuel A. et Laufer R. coord, *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Vuibert, 2002.
- Hutchins E.** – « Comment le « cockpit » se souvient de ses vitesses », *Sociologie du Travail*, XXXVI, n°4/94, avril-juin, pp. 451-473, 1994.
- Jeuhy H.P.** – « Le choix public du propre, une propriété des sociétés modernes », in *Annales de la Recherche Urbaine*, n°53, décembre 1992.
- Joseph I.** – *Le passant considérable – Essai sur la dispersion de l’espace public*, Librairie des Méridiens, Paris, 1984.
- Joseph I.** – *La ville sans qualité*, Editions de l'Aube, 1998.
- Kaufman J.-C.** – *La vie HLM, Usages et conflits*, Les Editions Ouvrières, Collection Politique Sociale, Paris, 1983.
- Kelling G.L., Wilson J.Q.** – “Broken Windows : The Police and Neighborhood Safety” – *Atlantic Monthly*, mars 1982, pp. 29-38.
- Kokoreff M.** – *La force des quartiers, de la délinquance à l’engagement politique*, Payot, 2003.
- Lascoumes P. et Le Bourhis J.P.** – « Le bien commun comme construit territorial : identités d’action et procédures », vol 42, pp. 37-66, *Politix*, 1998.
- Lascoumes P., Callon M., Barthe Y.** – *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Seuil, Paris, 2001.
- Le Goff T.** – « Les contrats locaux de sécurité à l’épreuve du terrain : réflexions sur l’action publique locale en matière de sécurité », *Politiques et management public*, vol 20, n°1, mars 2002.
- Lévy J.** – “Territoire”, in *Dictionnaire de la géographie et de l’espace des sociétés*, Lévy J. et Lussault M. (Ed.), Editions Belin, 2003.

- Lussault M.** – « Dispositif spatial légitime », in *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Lévy J. et Lussault M. (Ed.), Editions Belin, 2003.
- Lussault M.** – « L'instrument sanitaire – Rôles et valeurs de la santé publique dans les politiques territoriales à Tours », in *Les figures urbaines de la santé publique*, Didier Fassin Ed., La Découverte, pp. 174-202, 1998.
- Magloire M.C.** – « L'onomastique taguée, pour une autre approche du paysage urbain », Working paper, 2004..
- Maurin E.** – *Le ghetto français*, Seuil, 2004.
- Midler C.** – “Evolution des règles de gestion et processus d'apprentissage”, in A. Orléan, *Analyse économique des conventions*, PUF, 1994.
- Milliot V.** – « Ethnographie d'une “ mauvaise vague ”. Une question de regard », in Jean **Métral**, *Les aléas du lien social*, La Documentation Française, 1997.
- Mintzberg H.** – *Le management. Voyage au centre des organisations*, Editions d'Organisation, Paris, 1989.
- Moncomble F.** – *La déliaison : la politique de la ville en question ?*, Coll. Logiques Sociales, L'Harmattan, 2001.
- Ouchi W.** – “Markets, Bureaucracies and Clans”, *Administrative Science Quarterly*, March, vol 25, pp. 129-141, 1980.
- Pechikoff S., Doray B., Douville O., Gutton P.** – *Toulouse AZF. Essai sur le traumatisme et la tiercéité* – La Dispute, 2004.
- Pétonnet C.** – *On est tous dans le brouillard*, Paris, Éditions du C.T.H.S., 2002 (1975).
- Polanyi K.** – *La grande transformation*, Gallimard, Paris, 1983.
- Quéré L., Brezger D.** – « L'étrangeté mutuelle des passants », in *Espaces publics en ville*, *Annales de la recherche urbaine*, n°57-58, Editions du Plan Urbain, 1992.
- Raffestin C.** – « Ecogenèse territoriale et territorialité », in Auriac F. et Brunet R. (dir.), *Espaces, jeux et enjeux*, Paris, Fayard, pp. 173-183, 1986.
- Roché S.** – « Les règles d'hospitalité dans les lieux collectifs », in *Hommes et Migrations*, n° 1227, 2000.
- Roché S.** – *Tolérance zéro, incivilité et insécurité*, Odile Jacob, 2002.
- Roché S., Schlegel J.L.** – *La Société d'hospitalité*, Seuil, 2000.
- Roché S.**, *Sociologie politique de l'insécurité*, PUF, 1998.
- Rozenberg S., Carrel M.** – *Face à l'insécurité sociale – désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics*, La Découverte, 2002.
- Strauss A.** – *La trame de la négociation*, Logiques Sociales, L'Harmattan, 1992.

- Suchman L.** – *Plans and Situated Actions*, Cambridge University Press, Cambridge, 1987.
- Sueur J.P.** – "Demain, la ville", *Documentation Française*, Paris, 1998.
- Thévenot L.** – « Pragmatiques de la connaissance » in A. Borzeix, A. Bouvier, P. Pharo (Eds) *Sociologie et connaissance*, CNRS Editions, Paris, 1998.
- Thibaud J.P.** – « La méthode des parcours commentés », sous la direction de Michèle Grosjean et Jean-Paul Thibaud, *L'espace urbain en méthodes*, Editions Parenthèses, 2001.
- Trémorin Y.** – *Les innovations sociales et leur gestion : le cas du « contrat de ville » à Rennes* (mémoire de DEA), 2003.
- Veltz P.** – *Mondialisation, villes et territoires. L'économie d'archipel*, Paris, PUF, 1996.
- Vulbeau A.** – *Du tag au tag*, Desclée de Brouwer, 1995.
- Weick K.** – « Enactment Processes in Organizations », *Making Sense of the Organization*, Blackwell, 2001.
- Weick K. E. et Roberts K. H.** – “ Collective Mind in Organizations : Heedfull Interrelating on Flight Desk ”, *Administrative Science Quarterly*, 38 : 357-381, 1993.
- Wievorka M.** – « Le sociologue et l'insécurité », Dossier-débat « La sociologie, les sociologues et l'insécurité », *Sociologie du Travail*, n°4, vol. 44, 2002.
- Williamson O.E.** – “The Economics of Organization : The transaction Cost Approach”, *American Journal of Sociology*, Volume 87, Number 3, pp. 548-577, 1981.
- Zarifian P.** – *Le travail et l'événement*, L'Harmattan, 1995.

ANNEXES

ANNEXES

1. Extrait de : « Comment mettre les habitants des quartiers en difficultés en « mouvement » ? L'exemple de la politique de la ville à Rennes », Yann Trémorin, Mémoire de DEA Université Paris 10 Nanterre (séminaire du Centre de Recherche en Gestion de l'Ecole Polytechnique), septembre 2003
2. Extrait d'un compte-rendu de Commission Restreinte de Sécurité, ville de Grigny
3. Extrait d'un compte-rendu d'une Cellule de veille du CLS
4. Extrait d'un compte-rendu de Conseil de voisinage, ville de Grigny
5. Documents issus de l'Observatoire de la délinquance, ville de Grigny
6. Exemples de Fiches action du CLS

ANNEXE 1

Partie II du mémoire de DEA : « Comment mettre les habitants des quartiers en difficultés en « mouvement » ? L'exemple de la politique de la ville à Rennes »

Yann Trémorin

Mémoire de DEA Université Paris 10 Nanterre (séminaire du Centre de Recherche en Gestion de l'Ecole Polytechnique), septembre 2003

2. Comment les habitants s'engagent et répondent à ces logiques ?

Dans le cadre de la mission que j'ai réalisée pour la Ville de Rennes, j'ai mené une dizaine d'interviews auprès de porteurs de projets associatifs, qui avaient été présélectionnés en concertation avec les chargés de mission de chaque quartier, et informés du projet de la "journée des initiatives" par courrier ou réunion collective. Ces interviews avaient pour trame un questionnaire que nous avons préalablement constitué avec la collaboration des représentants de la F.O.L.¹, partenaires de l'opération appelés à mettre en forme ultérieurement la manifestation (synthèse des interviews, regroupement des projets en ateliers, mise en valeur dans le cadre d'animations type "cafés citoyens", expositions...). L'enjeu de ce questionnaire était donc de constituer une base de données d'informations sur le domaine d'action de chaque association, ses origines et son historique, les populations concernées et l'implantation sur le quartier, son mode de fonctionnement, ses difficultés, ses réussites... Compte tenu de contraintes de temps (les interviews devaient être réalisés à partir du début de l'été, et mon contrat s'achevait fin août), seule une dizaine de projets ont pu faire l'objet d'entretiens en face à face, d'environ une heure à chaque fois.

Les entretiens : contenus et aspects méthodologiques

L'objectif qui m'était fixé était donc de dresser une "fiche d'identité" de chaque projet : c'est-à-dire établir les conditions de sa naissance, son développement, ses effets sur le quartier... Compte tenu de ce que j'étais seul pour définir la grille et mener les entretiens, j'ai bénéficié de cette autonomie pour interroger les porteurs de projets sur des points qui m'intéressaient plus particulièrement : le profil de ces initiateurs, les raisons de leur

engagement, les relations qu'ils entretiennent avec leur environnement et avec l'administration. Cependant, pour une partie des réponses formulées par les habitants, je dois prendre des précautions quant à l'analyse de leurs propos, car je portais moi-même à leurs yeux l'image de l'administration. Ainsi, pour parler de leur relation avec l'administration, les porteurs de projets étaient naturellement moins enclins à la critiquer ouvertement, à se confier, et ont probablement parfois trahi leurs pensées, en apportant des réponses qu'ils pensaient devoir donner au représentant de l'administration que j'étais, ou bien en insistant sur des points précis qu'ils jugeaient bon de mettre en avant.

Par ailleurs, j'ai sans doute été victime moi-même, dans ma perception des stratégies de l'administration et des acteurs associatifs, de ma position interne : devant être à la fois observateur critique et "vendeur" du projet, j'étais en partie conditionné. Il me fallait donc développer un certain détachement par rapport à mon implication dans le projet, afin de prendre du recul par rapport à l'action de la ville, et me rattacher davantage aux points de vue développés par les habitants. En quelque sorte, ma position était celle d'un "participant observateur", c'est-à-dire que, bien qu'étant mandaté par la ville, et apparaissant en tant que tel aux yeux des interrogés, j'avais une certaine liberté pour mener les investigations.

D'un point de vue méthodologique, la grille que nous avons réalisée adopte un modèle d'entretien semi-guidé : les questions sont relativement ouvertes et générales, afin de laisser une certaine liberté d'expression aux interviewés. Il m'incombait d'animer l'entretien et de maîtriser le cours de la discussion, pour recentrer à chaque fois les propos de l'interviewé sur les points qui m'intéressaient.

Organisation du séminaire Donzelot : l'administration prend du recul sur son action

Par ailleurs, avec l'objectif de prendre du recul par rapport à son action dans le cadre du contrat de ville, la direction générale "quartiers citoyenneté" de la ville de Rennes a invité en juillet, à l'occasion d'un séminaire de formation, Jacques Donzelot, sociologue dont les recherches ont largement porté sur la politique de la Ville et auteur d'un ouvrage² paru récemment, qui compare la politique de la Ville en France et aux Etats-Unis. Ce livre ayant

¹ Fédération des Oeuvres Laïques

² J.Donzelot, A.Wyvekens, C.Mevel "Faire société : la politique de la ville aux Etats-Unis et en France", Le Seuil, 2003

beaucoup intéressé l'élue en charge de la politique de la Ville ainsi que les responsables du service, l'auteur a été sollicité pour venir faire un exposé sur le "modèle" américain de la politique de la Ville, et le confronter avec l'action des chargés de quartier rennais, pour stimuler leur réflexion et leur prise de recul. Dans le prolongement de ce "séminaire", nous analyserons les difficultés de la relation entre habitants et administration, et notamment celles rencontrées par les politiques d'incitation à la participation.

Dans cette partie, nous nous pencherons donc sur le comportement de ceux que l'on appelle, de façon neutre, "habitants", mais que l'on souhaite "en mouvement", c'est-à-dire à la fois "citoyens", "engagés", "acteurs sociaux"... afin d'examiner les modalités de leur engagement : celui-ci répond-il à l'injonction formulée par les pouvoirs publics et les instances de quartier, ou bien revendique-t-il au contraire une autonomie ? Les schémas d'action sont-ils conformes aux représentations de l'administration ?

2.1. Les associations au cœur du quartier

Le témoignage de Villejean

Le quartier de Villejean constitue un exemple des difficultés qu'a rencontrées le contrat de ville face à un tissu associatif anémié, ainsi qu'une illustration des buts poursuivis par sa restauration.

Dressons rapidement l'histoire de ce quartier. Villejean est né des grands projets d'urbanisme des années 1960, il constitue un modèle de grand ensemble : à l'origine, relativement excentré (comme Cleunay : à l'extrême ouest de la ville, encerclé par des voies de circulation), le bâti est imposant et homogène (une masse pyramidale de grandes tours), l'habitat très concentré laisse peu de place aux espaces verts. Les premiers "colons" de Villejean étaient des Rennais "déracinés" d'autres quartiers, installés pour moitié dans des HLM (couches populaires), pour l'autre dans des habitats de co-propriété (classes moyennes), afin de favoriser la mixité sociale. Celle-ci s'est effectivement développée jusque dans le début des années 1980 : dynamisée par des associations actives (notamment le comité de quartier : l'Association des Résidents de Villejean, née en 1967, et l'Association Populaire Familiale³), la vie du quartier connaît un développement intense

³ future CSCV (Confédération Syndicale du Cadre de Vie), devenue par la suite CLCV (Consommation, Logement, Cadre de Vie)

dans les années 1970 (soutenue par de nombreuses manifestations menées par les habitants en faveur des intérêts du quartier, un journal local actif "Vivre à Villejean", des animations théâtre, diaporamas...), qui témoigne d'une forte mobilisation collective et d'une cohésion sociale certaine.

A l'orée des années 1980, tout s'écroule... Cette vie associative florissante entre en crise : les effectifs des associations s'amenuisent et se découragent rapidement. Les raisons de ce déclin sont en partie liées à la démographie : d'une part, le pourcentage des propriétaires résidants diminue (évasion des ménages des classes moyennes), d'autre part la grande majorité de la population devient hyper-mobile (en 1999, 7 villejeannais sur 10 restent moins de 9 ans dans leur logement, et la population totale a diminué de 25% en 20 ans)⁴, et celle qui reste vieillit. Il faut aussi ajouter des changements dans la physionomie même de la population du quartier : le fait que les communautés ethniques se sont diversifiées, que les étudiants soient bien plus nombreux (près d'1 Villejeannais sur 3)... Bref, si le succès de la mixité sociale dans les années 1970 participait à celui de la surchauffe de la vie associative, il semble que la déstabilisation des équilibres de la population du quartier ait conduit à son déclin, et rien n'est parvenu à lier de nouveau les habitants. Les équipements socio-culturels (notamment la maison de quartier) ont pris le relais des associations : cependant les modes d'action et l'"esprit" ne sont plus les mêmes, car les publics sont segmentés (enfants, jeunes, femmes, ethnies, analphabètes...), le rôle militant affaibli au profit d'une plus grande professionnalisation...

A partir des années 1990, le contrat de ville arrive alors dans ce cadre, au chevet d'une vie associative affaiblie et assistée par des équipements de quartier, poursuivant le souvenir de la vie associative florissante et des succès de la mixité sociale des années 1970, et exhortant pour cela à la "citoyenneté participative". Des polémiques liées à des événements déclencheurs (l'arrivée de la ligne de métro sur le quartier et des problèmes d'aménagement de son espace, de circulation et de stationnement) viennent stimuler la mobilisation des habitants, notamment au sein des conseil de quartier, très fréquentés (jusqu'à 300 personnes), parvenant à créer ainsi une nouvelle solidarité sur la base d'un intérêt général de quartier. Par une sorte d'effet "boule de neige", et avec l'aide des dispositifs spécifiques

⁴ Association des Résidents de Villejean, "Villejean, 30 ans d'histoire", 2001, Rennes.

de soutien du contrat de ville, un nouveau souffle semble être donné aujourd'hui à la vie associative de Villejean.

En témoigne notamment le développement des collectifs d'habitants, sur ce quartier comme d'autres sur Rennes⁵ : leur action évolue principalement sur le registre de l'animation de proximité (registre très étendu, qui couvre l'organisation de repas en commun, de fêtes de quartier, de pots d'accueil de nouveaux locataires, de manifestations interculturelles ou sportives diverses, de décorations de halls d'immeubles...). Ces micro-projets n'ont d'autre ambition que de retrouver une certaine convivialité dans le quartier, de pacifier les relations en favorisant la reconnaissance des habitants entre eux et la création de réseaux d'amitié. L'enjeu de ces micro-projets est aussi de faire naître un sentiment de sécurité par la cohésion de groupe et un sentiment d'appartenance à un groupe de quartier. Leur mode d'action rompt singulièrement avec celui d'associations classiques type comité de quartier issu des années 1970 (avec lesquels ils entrent " en concurrence " aujourd'hui) : en effet, ces collectifs revendiquent un statut informel, et le rejet du moule associatif, vantant plutôt les mérites, si l'on peut dire, du "small is beautiful" et une grande autonomie d'action, c'est-à-dire une liberté de chacun à s'engager, à investir de son temps sans jamais rien devoir à la collectivité. Même si l'investissement des membres de ces collectifs d'habitants est très fort, ils souhaitent éviter le principe d'adhésion, et conserver leur liberté.

L'inconvénient du rejet de la forme associative est la difficulté à se faire reconnaître et obtenir des financements, même si le fonds de concours aux initiatives des habitants (FCIH), géré par l'A.P.R.A.S. intervient pour pallier à cette difficulté et soutenir ces micro-associations. Le développement de ces projets s'appuie aussi beaucoup sur la prolifération des moyens de communication : le bouche à oreille, les affichettes et le porte à porte restent très efficaces, mais il y a aussi les journaux de quartier, la télé locale, la grande presse, le bulletin municipal...

Autre élément notable de ces actions : les initiateurs de ces collectifs d'habitants sont souvent des personnalités du quartier, qui en ont une longue expérience (insérés dans de nombreuses actions associatives, ou y ayant vécu longtemps -20 ans, voire 40 ans de quartier-).

De nouveaux modes de fonctionnement associatif

Il nous semble être un trait essentiel du renouveau de l'engagement associatif soutenu par le contrat de ville, que cet éclatement des anciennes associations fortement structurées, routinisées... laisse place à des groupes plus informels d'habitants, adoptant des modes de coordination plus souples voire réticulaires, proches de "l'adhocratie" de Mintzberg, guidés par une action non routinière, et qui se définit sur la base d'un projet sans visée à long terme.

Un autre témoignage de ce phénomène, cette tendance à l'informalité et à la souplesse de l'engagement, est celui de l'association "le Figuier" sur Villejean : cette association consiste en un réseau d'échanges réciproques de savoirs, qui fonctionne comme un marché coopératif. Chaque individu peut, au sein de cette association, se constituer en offreur et demandeur, en proposant ou recherchant des compétences matérialisées par des brevets rattachés à un "arbre des connaissances" (par exemple la maîtrise d'une langue étrangère, de l'informatique, des techniques de bricolage, couture...). Une telle association coopérative repose sur un principe informel et laisse toute liberté d'engagement à ses membres. Par ailleurs, elle offre un moyen de socialisation efficace et de "décomplexion" : tout individu, même le plus en difficultés, peut facilement valoriser des savoirs et se former, encourageant ainsi un développement autonome et une forme de réinsertion dans la société.

Cette démarche rejoint d'ailleurs largement les ambitions de la Politique de la Ville sur la création de lien social et le rapprochement avec les institutions dans la mesure elle "travaille à la fois la relation à soi (je vaux), la relation à l'autre (d'autres sont intéressants pour moi et je suis intéressant pour d'autres) et la relation aux institutions, à la société (je peux en construisant mon réseau social, participer à construire la société, participer au débat démocratique)". Cette valorisation individuelle, porteuse d'une "décomplexion", qui est un des thèmes forts posés par la "journée des initiatives", participe à lutter contre une forme de victimisation des habitants entretenue par la stigmatisation, le "racisme"

⁵ La ville de Rennes compte 15 collectifs d'habitants pour une bonne partie regroupés sur les quartiers dits "contrat de ville".

ressenti par les jeunes, ou encore la dynamique conflictuelle avec les pouvoirs publics, l'exclusion...

Enfin, la logique de projet constitue un support très fréquent de l'engagement. En témoigne l'exemple d'un autre projet né du contrat de ville qui a rencontré un certain succès : la réalisation d'un documentaire sur l'histoire et l'identité de leur quartier par des jeunes d'un collège des Champs Manceaux, dans le prolongement de leurs enseignements de français et d'histoire. Ce documentaire est le fruit d'un partenariat entre multiples acteurs de quartier (les jeunes, les habitants du quartier qui ont été sollicités pour recueillir des archives et être interviewés par les jeunes, les institutions : le collège, le contrat de ville, le centre social... mais aussi les associations, des institutions culturelles, le journal de quartier...). Bref, le projet a été le support d'une dynamique collective, d'un travail de partenariat et de la constitution d'un réseau d'acteurs, de solidarités nouvelles, par exemple entre le contrat de ville et le collège... mais il a aussi été porteur de dynamiques positives, dont un apprentissage de la citoyenneté pour les élèves impliqués au travers d'une démarche de projet (qui peut à terme en susciter d'autres), ainsi que de recherche d'une identité collective, d'une "mémoire de quartier", d'une réappropriation de leur espace de vie... Les élèves, très investis, ont aussi retiré beaucoup de fierté de leur œuvre, ce qui contribue à une forme de destigmatisation, de reconnaissance par les adultes et de leur interpellation. Autant d'enjeux qui rejoignent les aspirations du contrat de ville, et qui ont suscité des retombées positives dans le cadre d'une relation harmonieuse entre habitants et institutions de quartier. Ainsi s'est constituée, sur la base d'un tel projet, une culture commune du partenariat et de la participation, qui est encouragée par l'administration : des valeurs ici relayées par les habitants selon un processus d'apprentissage du travail en communauté.

Aux origines de l'engagement

Si l'on examine la dizaine d'entretiens réalisés, on constate une grande variété d'origines des projets : souvent l'engagement peut s'expliquer par le sentiment éprouvé par un individu ou un groupe d'un manque d'équipements sur le quartier (citons par exemple un groupe de jeunes filles qui s'est organisé pour la création d'un atelier de danse, ou encore un groupe d'habitants se constituant en faveur de l'ouverture, et l'auto-animation par eux, d'une ludothèque dans leur centre social de quartier...), ou par la mise à profit collectif d'une passion ou d'un parcours personnels (c'est le cas par exemple du créateur d'un ciné-

club, un immigré passionné de cinéma et de politique qui souhaitait partager ses goûts et stimuler la réflexion de ses concitoyens, ou encore d'une personne ayant souffert de troubles psychologiques qui souhaite venir en aide à des personnes aujourd'hui touchées par ce genre d'affections).

Parfois même l'engagement associatif entre dans le prolongement direct d'activités professionnelles, les bénévoles décident alors d'apporter à la collectivité une forme d'expertise (c'est le cas d'enseignants qui interviennent dans des associations d'alphabétisation, ou de professionnels de l'éducation ou de la santé qui forment des adultes relais sur la parentalité ou encore des jeunes sur le baby-sitting).

Enfin, l'engagement associatif répond aussi parfois à une volonté formulée par les habitants de s'approprier des espaces publics de proximité, et d'être consultés pour leur aménagement. Ainsi en est-il par exemple des jardins et squares, co-aménagés par les services techniques de la mairie et les habitants (concertation, enquêtes menées auprès des riverains par les habitants eux-mêmes...), ou encore de l'espace social commun de Maurepas, dont l'accueil a été investi par une association ("Co-thé-café") qui souhaite y introduire plus de convivialité en offrant des boissons aux usagers, en discutant avec eux, en leur proposant des activités diverses..., et contribuer ainsi à apaiser les relations sociales, souvent tendues dans ce service public⁶, créer des liens, améliorer l'image des lieux... En encourageant de la sorte les pratiques de médiation, support à des formes de participation, les préoccupations des habitantes initiatrices du projet (la recherche d'une relation plus étroite, davantage personnalisée avec les services publics, plus conviviale et accessible, la réduction du "hiatus" social et culturel entre les services publics et les populations...) rejoignent largement celles de l'administration.

Dernier élément notable, on remarque que, fréquemment, les associations naissent de micro-projets, qui entraînent selon un effet "boule de neige", une participation étendue : ainsi en est-il notamment des collectifs habitants. Par exemple, l'un de ceux de Villejean est né d'une initiative spontanée lancée par deux habitantes, de décorer un hall d'immeuble. Des témoins intrigués se sont joints à elles, et l'initiative s'est prolongée par un repas en commun et la naissance d'autres projets. La curiosité des passants, le bouche à oreille, les

relations interpersonnelles et la communication informelle prennent une large part dans la diffusion des initiatives.

Bref, si l'on essaie de classer les origines de ces projets associatifs, on se heurte à une certaine hétérogénéité : en effet, il y a des phénomènes d'engagement et de "prise de parole"⁷ qui répondent à une certaine forme de "déception" à l'égard de l'offre proposée (constat d'un manque d'équipement ou d'activité sur le quartier, volonté d'avoir sa voix prise en compte dans l'espace public, volonté de remédier à l'absence de convivialité et au mal-être éprouvé par la vie rendue difficile dans le quartier...), mais il y a aussi une part d'engagement spontané, irréductible, a priori désintéressée, qui relève de la mise à profit collectif de savoirs et d'expériences personnelles ou d'une volonté d'implication dans l'action collective par goût personnel, souci de reconnaissance sociale, liberté de ressources et de temps...

L'engagement dans les actions collectives apparaît donc d'autant plus paradoxal, dans la mesure où il répond à des choix non rationnels au niveau des comportements individuels. Il y a en effet une grande difficulté à évaluer les rétributions attendues de l'engagement collectif, car, finalement, on peut se demander pourquoi un individu ou un groupe se mobiliserait pour obtenir un bien qui profiterait, à l'issue de ses efforts, à toute la collectivité ?⁸ Pourquoi assumer personnellement ce qui relèverait plutôt de d'un défaut imputable à l'administration ? Peuvent-ils retirer de leur engagement un bénéfice personnel (une reconnaissance publique ? une forme de réinsertion professionnelle ?) ?

Les discours des responsables d'associations semblent unanimement indiquer pour réponse le "plaisir" qu'ils éprouvent à agir ainsi dans la poursuite du "bonheur public". Ils ressentent dans leur action "désintéressée" un sentiment d'utilité sociale, un plaisir de l'action bénévole... qui correspondent à la fois aux efforts engagés et à l'expectative d'un succès au terme de ces efforts. Ce que confirme A.O.Hirschman, qui compare ainsi l'action orientée "vers le public (c'est-à-dire l'action collective) à une recherche de solidarité, de beauté, de connaissance, de salut. Toutes ces activités portent leur récompense en elles-

⁶ Le centre social de Maurepas a connu des violences en son sein durant l'hiver 2002/2003 (source Ouest France 14/8/2003).

⁷ A.O.Hirschman, "Bonheur privé, action publique", 1982, Fayard, Paris

⁸ paradoxe des "billets gratuits" de Mancur Olson, cité par A.O.Hirschman, op. Cit.

mêmes". Dans la démarche participative, le comportement individuel semble de fait échapper au calcul utilitariste "coût/bénéfice", pour tendre, au travers d'un effort permanent, vers les buts fixés, c'est-à-dire une transformation de la société locale.

Cependant l'engagement limité, informel, "distancié", peu militant... tel qu'il nous est apparu au travers des projets observés, semble aussi indiquer que les individus s'engagent selon une participation a minima, de façon "modeste", pour réduire le risque de la déception occasionnée par un possible échec. Ceci reflète une certaine résignation qu'éprouvent les habitants des quartiers, face à des difficultés qui les dépassent, n'attendant pas de changement radical de leur action. L'animation sociale de proximité, qui apparaît très valorisée dans les quartiers (au travers de micro-projets portés par des comités de quartiers, des collectifs d'habitants...) s'est substituée aux grandes structures associatives des années 1960/1970 qui étaient animées d'un esprit militant ; ceci témoigne du passage d'une aspiration à un traitement de fond des problèmes sociaux, à la simple volonté aujourd'hui d'améliorer le quotidien du quartier, le pacifier, rompre l'isolement entre les personnes, sans le support d'un engagement politique.

Les circonstances économiques (c'est-à-dire la crise de l'emploi, la montée de l'exclusion et la concentration des difficultés dans les quartiers "HLM") ont renforcé ce phénomène, les habitants étant saisis d'abord par leurs difficultés privées, ils ont été éloignés de l'action collective publique. Pour reprendre le schéma de la pyramide d'A.Maslow : leurs besoins primaires, c'est-à-dire les difficultés matérielles, les ont détournés de besoins plus secondaires (la recherche d'une reconnaissance sociale, d'un accomplissement de soi, l'amélioration de la qualité de vie...).

La méfiance des habitants à l'égard des institutions face à un risque de récupération

Si les habitants revendiquent une participation "désengagée", modeste, autonome..., c'est aussi en raison de la méfiance qu'ils portent à l'égard des grandes associations et surtout de l'administration, qui pourrait les conduire à supporter un "carcan" d'obligations d'investissement personnel et d'évaluations... L'administration appelle les associations (c'est-à-dire tant celles qui sont déjà structurées, et qui peuvent apporter une efficacité sociale accrue aux politiques publiques, que des groupes nouveaux d'action collective) à résoudre la crise de la relation entre l'individu et l'Etat, et à fonder un renouveau de la

citoyenneté, les investissant de la sorte d'une mission de "correction des dysfonctionnements liés à la crise sociale"⁹.

Or les habitants engagés perçoivent bien là le risque d'une récupération par les institutions de leur action, et craignent que soit ainsi déguisée une stratégie de contrôle social : l'Etat apportant les subventions pour le développement des actions, ils estiment que leurs buts risquent d'être déviés par une forme de contractualisation au service d'objectifs politiques (la ville gardant la maîtrise des enjeux, et l'association subissant une pression pour les objectifs, pour la compétence dans l'action...). Les associations redoutent de devenir des "faux nez" de l'administration, c'est-à-dire que celle-ci leur délègue des responsabilités d'intérêt général ou d'interventions de solidarité pour des publics en difficulté, l'Etat se repliant sur la gestion de l'urgence sociale...

Aussi les associations préfèrent-elles souvent un développement autonome, gardant leurs distances car elles craignent d'être absorbées par les institutions ou par les réseaux de pouvoir municipaux. Bref, les relations entre les habitants porteurs de projets associatifs et l'administration ne sont donc pas dénuées d'une certaine tension : ainsi par exemple la présentation de leur projet au sein d'une "journée des initiatives habitants" est parfois reçue avec prudence voire scepticisme, comme s'il s'agissait d'une forme de récupération ou d'une opération de marketing politique de la ville.

Enfin, le développement des services de proximité, qui est une dimension récurrente des projets associatifs (par exemple au travers de la création d'un réseau de baby-sitting de quartier, d'alphabétisation ou d'aide aux devoirs, ou encore l'ouverture d'une ludothèque, d'associations de consommation de loisirs culturels ou sportifs, de la mise en place d'un jardin collectif...), répond à l'essor de l'économie solidaire, un essor fondé sur une dévalorisation croissante des services privés et des services publics. Les projets portés par les habitants revendiquent leur appartenance à un "tiers secteur" qui s'inscrit en complémentarité par rapport au marché, qui ne peut couvrir que des besoins solvables, et par rapport à l'Etat, qui, quand il n'est pas absent, est mal à l'aise quand il faut des interventions réactives et adaptées, et parfois peu performant, notamment dans l'intervention sociale. Le face à face entre l'Etat et le secteur marchand se trouve ainsi

⁹ M.Bartelemy "Les associations : un nouvel âge de la participation ?", 2000, Presses de Sciences Po, Paris

dépassé par les initiatives de la société civile : la mise en valeur de l'action associative, proposée par la "journée des initiatives habitants" participe aussi de la reconnaissance de cette économie sociale et solidaire.

Plus globalement, le développement de la vie associative et de la participation répond à une contestation du monopole de l'intérêt général défini par l'administration : cette revendication "auto-gestionnaire" rend la relation habitant / administration d'autant plus conflictuelle. Il s'instaure une forme de dialectique entre la participation qui pousse à l'intégration, et la protestation en faveur d'une plus grande autonomie. Même si la volonté de développement autonome des habitants et associations rejoint largement les visées de l'administration, qui souhaite de son côté favoriser l'"empowerment" des populations, l'accord est précaire entre eux, car la tentation est grande pour l'administration de reléguer au domaine associatif des responsabilités qui lui incomberaient. Il y a donc une certaine difficulté à définir en commun quel est le degré d'autonomie souhaité par l'administration et celui revendiqué par les habitants.

Ce que l'individu attend de l'engagement : développement personnel et identité de groupe

Alors qu'auparavant l'engagement était davantage initié par des convictions idéologiques ou syndicales (adhésion à un parti, sensibilité écologique par exemple...), donc d'affiliation à un collectif, les individus semblent aujourd'hui davantage fonder des attentes au plan personnel, en tant qu'"acteur concret", et jouer un rôle de plus en plus actif dans la prise de responsabilités sur l'espace public : ainsi souvent les projets naissent-ils de l'initiative de "personnalités de quartier", ou de personnes qui souhaitent apporter un savoir, une expérience à la collectivité... Citons pour exemple le cas d'une institutrice qui, suite à un "choc" personnel (elle a été témoin de l'arnaque d'un immigré par un commerçant), a organisé des cours de français. Croulant rapidement sous les demandes, elle a monté un groupe d'alphabétisation avec l'aide d'un équipement de quartier. Ainsi, l'engagement sur l'espace public est-il généralement ciblé, direct, et se fonde-t-il souvent sur une expérience personnelle.

Cependant cette expérience personnelle n'est pas nécessairement professionnelle : en effet, elle peut être simplement une expérience d'usage, c'est-à-dire que le simple riverain peut

par exemple s'engager pour apporter son opinion dans la redéfinition d'un espace public afin de faire valoir ses intérêts propres. Ce que l'individu recherche, c'est alors de faire connaître sa voix, en s'infiltrant dans un réseau de quartier.

Le groupe constitue en effet une voie de médiation importante pour entrer dans l'action collective. L'engagement dans des structures participatives répond souvent à un désir d'éprouver la "force de l'union" et l'appartenance à un réseau, notamment à un groupe d'intérêts au sein duquel l'individu partage avec ses concitoyens des buts. Parfois, la participation répond aussi à la recherche d'une forme de "qualification", que ce soit simplement par le développement de qualités relationnelles, de capacités d'expression en groupe... ou bien encore la volonté de conserver un lien avec le monde du travail, une forme d'insertion professionnelle.

L'association constitue également un groupe de socialisation, c'est-à-dire qu'il favorise une dynamisation personnelle au travers de l'appartenance à un groupe au sein duquel les membres ont une certaine proximité dans leurs difficultés ou leurs affinités. Cette appartenance peut aider notamment à guider des individus isolés, victimes d'un rejet social et d'un sentiment d'inutilité. En échangeant ainsi au sein de l'association avec d'autres personnes en difficulté s'instaure un climat de confiance mutuelle, propice à des apprentissages en commun, à une meilleure compréhension de la société, bref une certaine forme d'intégration. Le groupe est alors un espace d'échanges interpersonnels et conviviaux, qui aide à déculpabiliser : l'expression de solidarités se développe à partir de conditions communes d'existence. Il constitue un "espace transitionnel"¹⁰, dans la mesure où il favorise, et accompagne, un travail d'appropriation de l'identité personnelle de chacun des membres, en vue de leur réinsertion au sein de la ville. Pour exemple, c'est généralement le mode de fonctionnement des groupes de parole, au sein desquels sont réunies des personnes ayant des difficultés en commun (par exemple sur la gestion de la relation des parents avec leurs enfants, ou sur des problèmes de santé, de conduites à risques...), ou bien encore le cas des associations "ethniques" qui regroupent des habitants d'une même communauté ethnique, souvent déracinés de leur pays, et facilitent l'appropriation de leur propre culture et de la culture française.

¹⁰ B.Dumas, M.Seguirier "Construire des actions collectives", 1997, Chronique sociale, Paris

Enfin, la constitution de groupes répond aussi, sur un tout autre registre, à la volonté de défendre des intérêts en commun, des buts ou des activités partagés. Un exemple rennais de ce genre de groupes pourrait être celui d'habitants d'îlots du Blosne, qui se sont associés au sein de leur comité de quartier, pour des actions ponctuelles de défense de leur cadre de vie, notamment la sensibilisation de leurs concitoyens sur les stationnements gênants et la réalisation d'actions de lobbying en faveur de la réduction de la vitesse des automobiles dans le quartier. La mobilisation apporte des bénéfices qui sont dans ce cas internes aux membres du collectif, et parfois au quartier dans son entier. Ce genre de groupes, formalisés autour de la revendication d'intérêts particuliers, généralement menés par des "notables" de quartier, militent au sein de grandes structures associatives, recherchant la proximité du pouvoir politique (en participant le plus souvent aux conseils de quartier).

Bref, les motivations de la participation à l'action collective apparaissent, parfois sous forme inconsciente : ainsi pour les personnes en difficultés, elle peut servir de "marchepied pour se réinsérer dans la norme sociale"¹¹ et s'intégrer à un réseau de personnes, pour d'autres, elle correspondra davantage à l'attente d'une reconnaissance pour services rendus, ou encore de l'espoir de retirer un bénéfice personnel ou collectif de l'engagement.

Le support nécessaire d'une compétence à participer

Cependant, si les barrières politiques sont levées, la participation active n'est pas pour autant accessible à tous. L'engagement ne suppose pas que l'accord de l'administration et la volonté des habitants, il exige de ces derniers des facultés propres, dont la maîtrise d'une certaine compétence sociale et technique. De nombreux obstacles contrarient l'initiative : notamment les situations d'isolement et d'exclusion sociale des personnes, ainsi de ceux qui sont en marge des institutions et qui n'ont pas le courage ou la maîtrise du verbe suffisante pour s'adresser à l'administration afin de monter un projet. La formalisation d'un projet associatif et sa conduite sont des opérations périlleuses pour les populations fragilisées des quartiers, requérant des compétences relationnelles et gestionnaires...

De ce fait, dans les quartiers en "contrat de ville", on constate que beaucoup d'initiatives sont issues des animateurs et professionnels de centres sociaux ou équipements de quartier,

¹¹ B.Quellec, "Les vertus intégratives du bénévolat", dans "Au cœur de la cité : vivre ensemble, travailler, s'engager", 2002, Presses Universitaires de Rennes / Collège coopératif de Bretagne, Rennes.

qui ont une solide expérience de la conduite de projets, et que celles, plus rares, qui naissent véritablement de l'initiative d'habitants émanent le plus souvent de populations ayant un certain bagage intellectuel (études supérieures, enseignants notamment), appartenant le plus souvent aux classes moyennes. La participation est donc partiellement conditionnée par un corpus de valeurs, de traditions et de prédispositions sociales, l'"habitus" décrit par P.Bourdieu, et même si l'individu n'est pas déterminé de façon irréductible (il reste une part importante à l'expérience et la culture personnelles, aux réseaux relationnels, qui constituent eux aussi des atouts sélectifs...), on constate que la vie associative peine à mobiliser les personnes en difficulté, qu'il subsiste un "cens caché" qui limite l'accès à la participation.

Que retirer finalement de ces observations sur l'engagement des habitants ? Sur quelles bases peuvent s'accorder les habitants et l'administration ? D'un côté, les logiques de la participation des habitants tendent à répondre, ou du moins à s'inscrire de façon parallèle, à celles qui animent l'administration, c'est-à-dire qu'il se diffuse une culture commune fondée sur les logiques de souplesse, d'informalité, de partenariat entre acteurs sur la base de réseaux... Les stimulations des centres sociaux, des conseils de quartier, des associations d'éducation populaire, d'événements tels que la "journée des initiatives habitants" ne seraient donc pas sans effets sur la diffusion d'une culture participative. Cependant, d'un autre côté, il y a une forme de stratégie d'évitement de l'administration qui anime les habitants, en témoigne la tension permanente entre eux : la revendication d'une autonomie d'action, hors du cadre politique et idéologique, la méfiance à l'égard d'une stratégie de contrôle social et d'instrumentalisation, portée par le contrat de ville... La dynamique de l'engagement se place donc dans un "entre deux", répondant à la fois aux injonctions et incitations de l'administration, et revendiquant aussi sa part d'autonomie.

Peut-on par ailleurs définir un processus d'engagement des habitants, des traits caractéristiques aux actions menées, des éléments qui se reproduisent ? Le contrat de ville se veut un espace d'expérimentation laissé aux habitants, un champ d'innovation, et s'appuie pour cela sur une action d'ordre quasi-psychologique et symbolique menée auprès des habitants (éducation populaire, mutualisation des projets et interactions entre acteurs, renversement des mentalités en exhortant à l'exploitation des ressources du quartier que sont les habitants...). Comment se message est-il assimilé ? Ici encore, l'engagement est ambigu : il semble effectivement répondre à la fois à cette injonction à la participation, et

conserver une part irréductible d'engagement spontané (prise de parole liée à une déception, à une volonté de s'intégrer à un groupe de quartier...) et déterminé par l'appartenance à des catégories sociales (l'exclusion, l'isolement des personnes empêche leur "accès" à cette prise de parole).

Dans cette dernière partie, nous mettrons en exergue les difficultés qui affectent la politique de la Ville : même si il y a effectivement une réponse des habitants à l'exhortation à la participation, un engagement de leur part, il n'en reste pas moins que celui-ci ne résout pas les problèmes de fond, en parvenant pas à contrer la logique d'éclatement de la ville, et l'absence de réelles formes d'"empowerment" des populations.

2.2. Un constat d'échec relatif : la grande difficulté à susciter de la participation

Une forme de "déliaison"¹² inéluctable ?

L'inefficacité apparente de l'incitation à la participation face à la logique de "sécession"

Les politiques sectorielles de la ville de Rennes (jeunesse, culture, éducation...) ont connu, dans le cadre ou parallèlement aux dispositifs du contrat de ville, une rupture dans l'approche de leur public : en effet, elles sont passées d'une approche d'encadrement et d'offre descendante à une logique d'animation et d'incitation à la démocratie participative. Or, si l'on passe brièvement en revue ces domaines d'intervention, on constate les difficultés de la participation à résoudre la crise sociale qui affecte les quartiers.

Ainsi en est-il pour la jeunesse par exemple : d'un encadrement au sein notamment de structures du type équipements de quartier, on est passé à l'aide à l'appropriation par les jeunes de leur espace et de la ville, en favorisant le dialogue, l'incitation à la participation, la valorisation des projets de jeunes (par exemple au travers de bourses du F.R.I.J.¹³, ou encore du "conseil local jeunes" qui vise à co-élaborer avec eux les politiques les concernant, du soutien à l'animation de rue...), l'aide à la socialisation, l'implication... Cependant, cette réorientation vers un renforcement de la participation trouve difficilement un écho auprès des jeunes. Ainsi les conseils de quartier sont-ils par exemple pratiquement désertés par ce public, et les équipements de quartier peinent à les accueillir dans leurs

¹² F.Moncomble "La déliaison : la politique de la Ville en question ?", 2001, L'Harmattan, Paris

¹³ Fonds Régional des Initiatives Jeunes

locaux). D'où l'interrogation : les moyens d'expression accordés aux jeunes peuvent être effectivement appropriés ? Répondent-ils à une véritable demande de participation de leur part ? Offrir les moyens d'expression aux jeunes ne semble du moins pas pouvoir résoudre les problèmes de fond qui affectent les jeunes (notamment leur éloignement du champ de l'école, la montée de la violence...), et ne constitue d'ailleurs qu'un moyen de les détourner provisoirement de leur "rage". J. Donzelot résume ainsi brutalement : "l'activation culturelle ne constitue finalement qu'un substitut à la violence, un moyen d'occupation pour les jeunes."¹⁴ La démocratie participative répond-elle vraiment à une attente formulée par les jeunes ?

On retrouve sensiblement les mêmes problématiques dans le champ de la culture : les dispositifs d'incitation des habitants à l'expression culturelle et l'encouragement à la médiation entre les populations cibles du contrat de ville et les grandes institutions culturelles peinent à atteindre leur public, et s'accroît de façon inexorable l'écart entre une "culture d'excellence", de l'élite, de centre-ville, et la "culture ZEP"¹⁵, des communautés de quartier (graph, cultures ethniques...), dont les registres s'opposent. Cette dualisation se reproduit encore de façon manifeste dans le cas de l'école. Le "contrat éducatif local", qui vise une imbrication des politiques urbaines liées à l'éducation, de l'enfance et la parentalité, avec l'objectif de favoriser la coopération et la mixité sociale, par le renforcement de l'implication des parents dans l'école... ne parvient pas à enrayer la dynamique de la "déliaison", c'est-à-dire que l'école tend à devenir un "instrument d'inégalité" : la stigmatisation des écoles des quartiers en difficulté est entretenue, par les effets pervers de la carte scolaire et la spécialisation des populations selon les quartiers, aggravant ainsi les disparités sociales et spatiales¹⁶.

La participation et la proximité butent face à ces problèmes de fond mais ne souffrent-elles pas aussi finalement d'être trop incantatoires et technocratiques ? Le message d'injonction paradoxale "participez! animez-vous!" rencontre difficilement un écho auprès des habitants, comme si la logique de l'administration, purement rationnelle, de gestion décentralisée d'objectifs, d'intégration d'intérêts locaux divers pour former un intérêt

¹⁴ conférence du 10 juillet 2003, Rennes

¹⁵ id.

¹⁶ M.Oberti, "Choisir son quartier, choisir son école" dans "Au cœur de la cité, vivre ensemble, travailler, s'engager", 2002, Collège coopératif de Bretagne, Presses Universitaires de Rennes.

général de quartier cohérent avec celui de la ville... ne rencontrait pas la logique propre des habitants. Pour les jeunes par exemple, la logique cartésienne de l'administration n'est pas appropriée et reste extérieure à leurs réalités et modes de vie, leurs modes de dialogue informels... Parce qu'ils ne veulent pas être assimilés ou parce qu'ils ne sentent pas à l'aise dans les modes de participation proposés, ils se placent en marge de conseils de quartier ou d'activités encadrées par les adultes, les équipements de quartier, hors de la sphère publique.

Plus généralement, ce conflit de logiques traduit un désaccord entre la logique d'intégration des habitants à leur quartier, et la logique proposée par les institutions au travers de la participation : il y a un lien social fort dans les quartiers, autour des communautés ethniques, des associations, des réseaux d'entraide, des bandes de jeunes...mais ces réseaux peinent à s'inscrire dans le cadre de relations de citoyenneté et de lien social tels que définis par les institutions. La "socialité"¹⁷ ne s'impose pas : elle se construit moins au sein d'équipements et de conseils de quartier qu'autour de lieux de vie formés, par exemple, par les rites de jeunes, les rendez-vous réguliers des fêtes de quartier...

La logique de “ guichet ” et d’instrumentalisation

Une nouvelle illustration manifeste de l'essoufflement des structures associatives traditionnelles est donnée par le cas des comités de quartier, qui ont accompagné la naissance et le développement des quartiers dans les années 1970-1980 (notamment l'ARV –association des résidents de Villejean- et le comité de quartier du Blosne) et ont été utilisés comme fer de lance par les habitants pour servir leurs intérêts et leurs revendications auprès des politiques, par exemple pour l'équipement des quartiers. Aujourd'hui ces associations s'essouffent, semblent délégitimées par les habitants des quartiers eux-mêmes, qui ne sont plus réceptifs au message de l'engagement militant et de la culture de la négociation avec les institutions. La militance d'aujourd'hui ne se constitue plus tant à l'échelle du quartier selon un processus d'affiliation politique ou idéologique, avec l'ambition de “ changer la vie ” du quartier..., mais davantage à l'échelle de micro-territoires (l'îlot, le bas de tour...), au sein d'un collectif non formalisé, non hiérarchisé. Les comités de quartier entrent donc en décalage avec l'esprit des collectifs d'habitants et le développement des services de proximité (activités sportives, culturelles...), et ce même

¹⁷ F. Moncomble, "La déliaison : la Politique de la Ville en question ?", 2001, L'Harmattan, Paris.

s'ils essaient de reconvertir leur action, n'agissant plus en tant que groupe d'intérêts, mais en tant que créateur de lien social, conformément aux préoccupations du contrat de ville. En somme, les comités de quartier ont été partiellement assimilés par l'administration, selon un processus d'instrumentalisation : en contrepartie des financements contrat de ville, ils poursuivent ses objectifs, passant du statut de contestataires à relais des institutions.

Ce cas met aussi en exergue les effets pervers du contrat de ville, c'est-à-dire la logique de " guichet " qu'il introduit : sur le quartier, il se forme, en quelque sorte, un " marché " des subventions sur lequel entrent en concurrence les associations pour recueillir autant que possible des financements de la ville, et sur lequel elles rivalisent pour entrer dans les critères fixés par les institutions et valoriser leur représentativité. Ceci a pour effet de réduire considérablement la spontanéité des actions, de les guider vers les objectifs prioritaires définis par l'administration et d'imposer une concurrence entre les acteurs qui réduit la culture du partenariat à de simples enjeux financiers. La ville peut ainsi jouer de la concurrence entre associations pour asseoir sa position dominante : le financement impose en quelque sorte une forme de participation par " absorption ", sans que puisse émerger un véritable contrôle par le bas, c'est-à-dire décentralisé au niveau des habitants, des objectifs de développement du quartier. A cet égard, la position des chargés de quartier est inconfortable, car ils doivent gérer, au contact des habitants, deux contraintes parfois opposées : d'un côté, ils sont chargés d'animer un réseau associatif de quartier, soutenir les initiatives..., de l'autre, ils sont appelés à répondre à des objectifs fixés par l'administration, c'est-à-dire à faire entrer les projets qui leur sont soumis dans les catégories d'action fixées par le contrat de ville.

La difficulté de l'administration à analyser cet échec

Une politique qui souffre d'être trop imposée, volontariste trop "top down", et ne laisse pas assez de place aux habitants ?

En dépit des dispositifs innovants de la politique de la Ville en faveur de la décentralisation des décisions, de l'introduction de formes plus souples de gestion des politiques urbaines, de la place réservée à l'expérimentation de nouvelles formes de relations avec les habitants..., il faut bien constater que la politique de la Ville reste un modèle d'action publique top down. Ainsi peut-on ajouter aux critiques formulées à l'encontre de la

contractualisation, qui “ asservit ”, ou du moins influence, par l’intermédiaire des subventions, les associations à des objectifs prédéfinis par l’administration, ou encore à la persistance de logiques technocratiques, extérieures aux réalités vécues des habitants... la critique de la mixité sociale telle qu’elle est instituée dans le contrat de ville. En effet, la mixité sociale illustre bien une forme de volontarisme contestable dans la mesure où elle vise à traiter l’espace de la ville selon des enjeux urbanistiques et de pacification sociale (mélanger les types d’habitat, restaurer un équilibre entre les quartiers), en négligeant les habitants et une véritable concertation avec eux. De plus, la mixité réduit les possibilités de regroupements entre communautés qui peuvent favoriser leur intégration, et n’incite finalement pas à la mobilité, c’est-à-dire à développer la responsabilisation et la volonté des habitants à sortir des quartiers pour rejoindre les quartiers "classes moyennes". J. Donzelot explique ainsi que la mixité sociale aurait un effet déresponsabilisant, l’abandon du quartier par les institutions stimulerait davantage la prise en charge autonome. A Rennes, il n’y a pas de tels quartiers "sas", c’est-à-dire des lieux concentrant la pauvreté, "abandonnés" par l’administration, au contraire c’est la logique contraire qui est adoptée, parce qu’elle réduit les risques d’éclatement de la ville, et qu’elle est politiquement plus "correcte" : il y a des formes de mobilité imposée, et un soutien à l’installation d’équipements (services publics de proximité, entreprises...) pour valoriser les quartiers, les intégrer au reste de la ville...

La difficulté de la mise en œuvre de démarches participatives révèle aussi la mise en cause du modèle français d’intégration par les valeurs de la République, de l’universalité, du centralisme... Car ces évolutions butent aussi sur des contradictions internes à l’administration, notamment la difficulté d’assumer un héritage fort de pratiques administratives, de résistances liées aux "anciens" paradigmes de l’action publique : tout particulièrement le modèle "technocratique", qui impose par exemple, par l’intermédiaire du financement "contrat de ville", la poursuite d’objectifs prioritaires de quartier qui sont définis par l’administration (les logiques de socialisation et citoyenneté définies par l’Etat, qui ne s’accordent pas nécessairement à celles des habitants), ainsi que la persistance d’un modèle centralisé, rétif à l’émergence de corps intermédiaires (autant que possible, la municipalité cherche à avoir un contact direct avec la population, si bien que les grosses associations sont parfois "court-circuitées", par exemple au travers des conseils de quartier), et la prédominance dans la tradition politique française de la représentation sur la participation. Ainsi, au travers des dispositifs du contrat de ville, c’est davantage

l'expression des habitants qui est recherchée que l'émergence de formes de pression. Il subsiste une certaine crainte d'abandonner les habitants à leur autogestion : l'administration revendique son rôle de contrôle social et d'arbitre légitime à trancher entre les intérêts particuliers.

Alors que dans les pays de tradition anglo-saxonne où le développement communautaire est valorisé, la participation se définit par son résultat, l'empowerment, en France, l'administration vise davantage à ce que les dispositifs de participation soient à l'œuvre pour permettre à chaque habitant d'accéder au "droit à participer". La participation est davantage une "invitation à participer à une procédure politico-administrative plus que le processus de construction d'un pouvoir"¹⁸, et même s'ils peuvent la favoriser, l'animation et l'encadrement institutionnel ne sauraient donc tenir lieu de "citoyenneté active". L'affirmation d'une nouvelle culture du management public, au travers de l'encouragement à l'expression, la capitalisation et la diffusion d'innovations produites par les quartiers n'est-elle pas simplement incantatoire ?

L'ambiguïté portée par les thèmes de la "citoyenneté" et du "lien social" est aussi révélatrice de la persistance d'anciens paradigmes : en effet, quel type de confiance souhaite-t-on développer ? Même si la ville joue sur les deux registres, il apparaît qu'on souhaite surtout privilégier la citoyenneté, c'est-à-dire le développement de la confiance des habitants envers leurs institutions et leurs services publics (en témoignant l'encouragement au développement de l'offre de services publics et de ses prolongements par l'action associative, la mise en place d'instances d'écoute des doléances et propositions des habitants au travers des conseils de quartier, le recours massif à la médiation pour réduire l'écart social et culturel avec les habitants...) plutôt qu'accroître la confiance des habitants entre eux. Dans ce domaine, ce sont surtout les actions d'animation sociale de proximité, le développement social urbain qui sont encouragés... Favoriser l'interaction des habitants entre eux et l'enrichissement des rapports sociaux, à l'occasion d'échanges informels comme par exemple dans le cadre d'une "journée des initiatives habitants", permet justement de développer cette confiance et la prise de pouvoir sur soi, au travers d'un encouragement à la prise d'initiative et la restauration auprès du grand public de

¹⁸ J.Donzelot, C.Mevel, A.Wyvekens "Faire société : la politique de la ville aux Etats-Unis et en France", 2003, Seuil, Paris.

l'image des gens des quartiers "difficiles". Cependant une telle manifestation ne peut pas faire basculer la situation de fond et le découragement qui peut saisir les habitants de ces quartiers qui concentrent les difficultés sociales.

Vers un modèle de développement communautaire ?

Comment le modèle de la politique de la ville française peut-il alors s'enrichir du modèle du développement communautaire ? Peut-on en transposer des éléments ? Sans doute le modèle français doit-il s'inspirer de ce modèle, pour déplacer le curseur d'une politique trop volontariste ("top down") vers une politique plus facilitatrice ("bottom up"), qui laisse davantage d'autonomie aux habitants et leur donne notamment une plus grande responsabilité dans la définition des enjeux et la maîtrise de leur développement. Là où le modèle de développement communautaire recherche l'« empowerment » des habitants, la politique de la Ville cherche quant à elle à faire leur "bonheur", selon sa propre logique (c'est-à-dire celle de faire rentrer des projets dans des catégories d'action abstraites telles que la création de "lien social", de "citoyenneté", d'insertion professionnelle...), en postulant que ceux-ci ne seraient finalement pas à même de déterminer d'eux-mêmes ce dont ils ont besoin, ou du moins en passant par la concertation. Comment alors renforcer l'autonomie des habitants ? Passe-t-elle par la généralisation de fonds de participation, c'est-à-dire la gestion de fonds du budget municipal par les habitants eux-mêmes, comme cela est réalisé à plus grande échelle dans quelques communes françaises, ou encore à Porto Alegre, le célèbre modèle brésilien ? La prise en charge autonome des habitants et leur responsabilisation passe-t-elle par la fin de l'encadrement des projets, et le retrait de l'administration des quartiers ? Quelle place donner aux communautés d'habitants si l'on craint de voir ainsi la porte ouverte à des phénomènes de lobbying, où seuls ceux qui sont les plus mobilisés peuvent obtenir les équipements et les subventions ? La politique de la Ville, à Rennes comme ailleurs, se trouve confrontée à ce dilemme, à devoir choisir entre une orientation que l'on pourrait qualifier de « libérale » et incitative, de responsabilisation des habitants, qui suppose donc son retrait des quartiers, et une option traditionnelle d'encadrement, qui, malgré l'encouragement à la prise de parole des habitants, souffre de ne pas assez stimuler leur action ou de les enfermer dans des logiques qui leur sont extérieures.

Conclusion

Nous retiendrons de cette confrontation entre les logiques des habitants des quartiers « contrat de ville » et leur administration plusieurs éléments : tout d'abord, que l'émergence d'une recomposition de la politique urbaine autour de la notion de participation, des associations et des citoyens est indéniablement aussi, et peut être avant tout, le support d'innovations managériales : à la manière des entreprises qui impliquent leurs usagers dans la définition et la production des services, la politique de la Ville s'appuie sur les habitants pour co-produire les politiques publiques et s'en faire des relais, ce qui leur confère, de fait, une efficacité sociale accrue. Ceci développe par la même occasion pour les habitants eux-mêmes des relations de proximité avec l'administration et avec les autres habitants, tous étant appelés à résoudre par leur engagement le « malaise » des quartiers en difficulté. L'individu n'est ainsi plus le "réceptacle" passif de l'action publique, il est engagé dans une introspection active sur ses attentes, et mobilisé pour trouver les moyens de remédier à ses problèmes.

Autre point important selon nous : la politique de la Ville est aussi le lieu de la mise en œuvre d'un mode de développement original, qui se fonde sur ces interrelations entre habitants : celui du développement social. En cela, la politique de la Ville s'inscrit dans un mouvement de recomposition du rôle des modes d'action de l'Etat : c'est-à-dire le passage d'un mode de régulation centrale aveugle à une plus grande décentralisation des décisions accompagnée d'une ouverture à la complexité des mouvements sociaux (ou plutôt "sociétaux"), appuyée sur la gestion de réseaux. Cette forme de développement fondée sur la culture collective du partenariat n'est d'ailleurs plus spécifique au domaine de la Ville puisqu'il tend à s'imposer dans d'autres champs d'action publique et hors des quartiers, tels que l'économie, la résolution des problèmes d'emploi (ainsi peut-on citer la création de task-forces visant la stimulation des acteurs locaux autour de diagnostics partagés, d'arrangements entre intérêts particuliers par la concertation...). L'une des propriétés du développement social, qui fonde son originalité, est aussi qu'il se fait outil de changement des représentations, de transformation de la perception des acteurs : en effet, on passe de l'appréhension des quartiers en tant que lieux de déficits, cumulant les difficultés, à une vision moins stigmatisante, considérant ceux-ci comme des lieux de richesses, de ressources liées au vécu des habitants, à leur motivation pour "s'en sortir", à leurs solidarités renforcées, au renversement de leurs stigmates en atouts par exemple par la

valorisation d'une culture propre au quartier... Cependant cette politique "symbolique" à ses limites, le développement social peine à mobiliser les habitants et surtout à s'accorder avec leurs logiques propres. En effet même si l'injonction à un travail de partenariat et d'intégration à des réseaux de quartier est relayée, les habitants revendiquent aussi une certaine distance dans leur engagement, que ce soit par méfiance à l'égard d'une possible récupération ou transformation en association "gestionnaire", par résignation (parce que l'engagement dans la vie collective ne résout pas les problèmes de fond) ou parce que les difficultés individuelles sont trop grandes pour s'investir pleinement.

ANNEXE 2

GRANDE BORNE :

Squats et tentatives de squat :

Peu de squats au mois d'août. Une recrudescence est à noter depuis quelques semaines. Un nombre important de tentatives de squat est à déplorer. La possibilité d'une filière organisée apparaît de plus en plus plausible. Monsieur P. pense que les squatteurs sont aidés par des serruriers.

Globalement, avec les expulsions, la Grande Borne conserve le même nombre de squatteurs qu'auparavant. Moins de 70 squats.

Madame R. déplore un manque de communication avec l'OPIEVOY. Elle n'est plus prévenue des squats sur la Grande Borne.

Monsieur V. souligne que le Service Prévention Sécurité n'a eu à sa connaissance que 7 squats sur l'ensemble de la ville.

- Monsieur P. rappelle que son agence a été réorganisée et que certains acteurs ne sont plus là. Il faut donc que les partenaires travaillent avec d'autres contacts de l'OPIEVOY: les liens doivent se mettre en place.
- De nombreuses portes anti-squat ont été posées : 130 portes équipées. La pose de portes anti-squat n'est pas la solution miracle puisqu'une de ces portes a été déposée.
- Les portes palières de la Grande Borne sont en cours de remplacement.
- Un contrat EDF sera pris par l'OPIEVOY sur l'ensemble des appartements vacants. EDF devra attendre l'accord de l'OPIEVOY pour mettre l'électricité dans ces appartements. Ces contrats sans consommation seront un investissement supplémentaire.
- Madame R. désire avoir la liste des personnes-expulsées (après expulsion) pour pouvoir effectuer des contrôles quand certaines personnes se disent expulsées et vont au Service Logement.
- Monsieur L. n'est jamais informé des expulsions. Il demande un rendez-vous avec la Police Nationale.

Service Municipaux /
OPIEVOY

OPIEVOY

OPIEVOY

OPIEVOY/EDF

Police Nationale /
service logement

service logement
Police Nationale /
Monsieur P.

Divers :

- Monsieur P. rencontrera le responsable des Sapeurs Pompiers de Viry-Châtillon. Plainte en ce qui concerne le stationnement le long des voies pompiers.
 - ❖ Monsieur P. propose de donner trois avertissements et de faire retirer le véhicule si le propriétaire n'obtempère pas.
- Les caddies sont ramassés tous les jours. Il y a deux points de ramassage. Il y a parfois des problèmes de communication avec le prestataire qui ramasse les caddies car ils ne parlent pas français.
- Il faut sécuriser tous les objets encombrants et dangereux. Repérage grue et autre banc.
- De plus en plus, les habitants demandent des verrous pour fermer les halls d'entrée.
- Un nettoyage des halls a été fait.
- Monsieur L. signale des trous sur les parkings non rebouchés.
- De nombreux problèmes de squats de halls et de rassemblements place du Damier, place aux Herbes aux Patios. De nombreux trafics à déplorer au 16 rue des Ravins. Monsieur J. souligne que pendant le braquage de la Poste, les services de Police ont eu des difficultés à maîtriser les drogués de la place aux Herbes.

OPIEVOY/
SAPEURS
POMPIERS/ Police
Nationale
OPIEVOY/ST

Police Nationale

COPROPRIETE GRIGNY II :

Squats et tentatives de squat :

En 2 mois, 52 portes anti-squats ont été posées. Il n'y en a plus en stock. Il y a eu une augmentation des squats et des tentatives de squats ces deux derniers mois.

Monsieur T [REDACTED] souligne qu'il n'est pas forcément averti des squats sur la Copropriété Grigny II par la Police Nationale. Il n'a été averti que de 5 squats alors qu'il y en a eu une quinzaine.

Monsieur T [REDACTED] a recommandé une dizaine de portes dites inviolables. Monsieur T [REDACTED] souligne que certains ont essayé de casser une porte anti-squat à l'aide d'une tronçonneuse. Madame R [REDACTED] déplore le nombre important de faux baux

Copropriété Grigny II

- Monsieur V [REDACTED] indique que Monsieur T [REDACTED] a fait une campagne d'affichage demandant la vigilance contre les squatteurs dans l'ensemble de ses halls. Monsieur T [REDACTED] précise qu'il a conseillé à l'ensemble des propriétaires de mettre les compteurs à leurs noms et de laisser des rideaux et une table visible de l'extérieur quand les logements sont inoccupés.

Police
Nationale/Médiation/
Copropriété Grigny II

Divers :

- Monsieur M [REDACTED] a constaté de nombreux tapages rue Vlamincq et square Surcouf cet été.
- Monsieur T [REDACTED] signale que les attroupements près de la pharmacie rue Vlamincq ont diminué.
- Les caddies Leclerc sont ramassés 1 fois par semaine au lieu de 2. Hier soir, Monsieur T [REDACTED] a rencontré le responsable de Leclerc et l'a menacé de couper les caddies s'ils n'étaient pas ramassés.
- Beaucoup de cambriolages cet été.
- De nombreux problèmes de voisinage avenue des Sablons.

Police Nationale

LECLERC/
Copropriété Grigny II

Police Nationale

Médiation

TRANSPORTS :

Monsieur MEGUINI souligne que les ALMS couvre 5 secteurs au lieu de 7 à cause de la disparition des emplois jeunes. Ils vont se réorganiser et agir sur des champs plus ciblés. Ils vont travailler là où les besoins sont effectifs. Le Conseil Général doit valider toutes leurs actions ainsi que la fédération Léo LAGRANGE dont ils dépendent d'où la lenteur administrative. Il doit faire comprendre à son supérieur hiérarchique que Grigny est une priorité.

ALMS

- Monsieur V [REDACTED] souligne une baisse de la violence dans les transports ces derniers mois.
- Monsieur G [REDACTED] ne déplore aucun incident sur le réseau TICE les mois de juillet et août.
- Poursuivre le travail de gestion de crise, le renforcement de présence proximité : ALMS + agents d'ambiance des sociétés de transports TICE avec le soutien de la Police Nationale. Intégration dans les quartiers GII et GB (conseils de voisinage, réunion, associations, ...). Etudier la participation éventuelle des associations à ce sujet.
- Monsieur V [REDACTED] signale qu'une fiche action sur la sécurité dans les transports sera incluse dans le CLSPD et sera certainement piloté par l'agglomération des Lacs de l'Essonne afin de mutualiser les moyens.
- Monsieur G [REDACTED] donnera les heures et les dates des futurs contrôles dans le bus 402 à la Police Nationale.
- Monsieur H [REDACTED] s'excuse de ne pouvoir participer à la CRS mais nous a précisé qu'aucun incident n'était à déplorer.

ALMS+TICE +Police

Nationale

CLSPD

TICE + Police
Nationale

M [REDACTED]

COLLEGES :

Pas de problèmes relatifs au port du voile dans les collèges pour l'instant. Les Renseignements Généraux précisent qu'aucun problème lié au voile n'a pas été signalé sur l'Essonne pour le moment.

Collège Jean VILAR :

- Monsieur B [REDACTED], Jean Vilar n'a rien de particulier à signaler.
- Le Collège Jean VILAR a reçu tous les élèves sans orientation à la rentrée. Tous les élèves ont reçu des réponses. La liste des « sans solution » a été communiquée à Madame P [REDACTED]. Le dossier suit son cours.
- Monsieur L [REDACTED] signale que de nombreux jeunes sans affection cette année ont redoublé la seconde ou ont échoué en BEP.

Collège Jean VILAR,
Veille Educative

Veille Educative

Collège S. DELAUNAY :

- Madame G [REDACTED], Proviseur adjoint du collège S. D [REDACTED] : la rentrée s'est bien passée.
- 20 classes cette année au lieu de 14 classes : de la 6ème à la 3ème.
- 34 enseignants : moins de 500 élèves.
- De l'effervescence à la sortie du collège voire des bagarres.
 - ❖ 1 surveillant fait déjà la sortie des classes.
 - ❖ Madame G [REDACTED] en parlera à la CPE.

Collège
S.DELAUNAY

ANNEXE 3

Service Prévention Sécurité
La Ferme Neuve
Chemin du Plessis
☎ 01.69.02.45.70
N/réf : LV/LV/TV

Compte-rendu réunion Sécurité à la Grande Borne Cellule de Veille du 01 juin 2004

Présents :

<u>Municipalité</u>	Mademoiselle B [REDACTED], Monsieur J [REDACTED], Monsieur B [REDACTED], Monsieur V [REDACTED]
<u>Police Nationale</u>	Commissaire B [REDACTED], Commandant O [REDACTED]
<u>Renseignements</u>	Monsieur L [REDACTED]
<u>Général</u>	
<u>OPIEVOY</u>	Monsieur P [REDACTED], Monsieur C [REDACTED], Monsieur L [REDACTED], Monsieur D [REDACTED]
<u>Communauté</u>	
<u>d'Agglomération</u>	Mademoiselle P [REDACTED], Madame O [REDACTED]
<u>des Lacs de</u>	
<u>L'Essonne</u>	
<u>Ecole</u>	Madame R [REDACTED]
<u>Polytechnique</u>	

Ordre du jour :

- * Squats de halls (notamment au 7 quartier du Méridien)
- * Squats d'appartements
- * Marché
- * Mécanique Sauvage

Squat de hall au 7 quartier du Méridien

Constat : 4 groupes de jeunes, habitant le quartier, squattent régulièrement le hall de 20h00 à 24:00 notamment le week-end.

Nuisances engendrées :

- Ils s'installent pour fumer du cannabis
- Ils dégradent le hall : les serrures des portes de trois appartements ont été cassées et rendues inutilisables malgré l'installation de portes anti-squat, une porte au 4^{ème} étage a été brûlée.
- Dans l'ensemble de l'immeuble, seulement 3 appartements sur 10 sont occupés à cause de ces nuisances. 1 famille sur les trois restantes a demandé un relogement. Les gens, qui doivent visiter les appartements vacants, refusent la proposition de logement dès qu'ils pénètrent dans le hall.

Service Prévention Sécurité

La Ferme Neuve

Chemin du Plessis

☎ 01.69.02.45.70

N/réf : LV/LV/TV

- La porte d'entrée de l'immeuble ne ferme plus : les jeunes ont cassé le système de fermeture malgré la pose d'un deuxième aimant par l'OPIEVOY.

Solutions :

- 2 opérations ciblées de Police ont déjà été menées le mois dernier par la Police Nationale :

- La première n'a pas été fructueuse.
- La deuxième opération a permis d'interpeller 2 individus pour infraction à la législation sur les produits stupéfiants.

Ces opérations doivent être répétées le plus souvent possible afin de dissuader définitivement ces faiseurs de troubles de squatter ce hall.

Une baisse de fréquentation de ce hall est à noter depuis ces opérations.

- Les auteurs de dégradation doivent être pris en flagrant délit.

- Les patrouilles de Police doivent s'arrêter lorsqu'il constate des mouvements anormaux dans cet immeuble.

La difficulté de cette démarche est que l'immeuble est situé dans un endroit caché.

- Il est préférable de sensibiliser les habitants à appeler le 17 lorsque ces individus sont en train de commettre des dégradations. La Police prendra en compte leur appel même si les déplacements dépendent des effectifs et des affaires en cours (gestion des missions selon les priorités).

Le gardien a dit aux habitants qu'ils pouvaient l'appeler (même après 19H00) et qu'il appellera la Police Nationale s'ils ont peur des représailles.

Le gardien ajoute que sa loge se trouve au 9 quartier du Méridien et qu'il ne voit pas forcément quand les jeunes sont là.

- Résilier le bail des parents de ces jeunes pour troubles de voisinage comme ça a déjà été le cas sur le patrimoine OPIEVOY d'Evry.

- Cette procédure peut aboutir si des habitants acceptent de témoigner.

Dans ce cas, leur sécurité doit être garantie.

- L'OPIEVOY doit porter plainte nominativement lorsqu'ils connaissent les auteurs de dégradations.

- La vidéosurveillance serait un bon moyen d'identifier les auteurs des dégradations comme le fait le Logement Français ou l'OPAC de l'Oise dans certains de leurs immeubles.

L'OPIEVOY pense qu'il faut faire attention à ne pas violer la vie privée des habitants et craint que la durée de vie d'une caméra, dans un hall où des serrures de portes blindées sont découpées au burin, soit courte.

- La pose de caméras pourrait être envisagée de façon ponctuelle (modules mobiles).

Les preuves recueillies par ces enregistrements pourraient être avancées devant un tribunal.

Police Nationale

Police Nationale

Police Nationale

OPIEVOY, Médiation

OPIEVOY

OPIEVOY

Police Nationale
OPIEVOY

OPIEVOY

OPIEVOY

Compte rendu cellule de veille du 01/06/2004

2

Grigny

Service Prévention Sécurité

La Ferme Neuve

Chemin du Plessis


☎ 01.69.02.45.70

N/réf : LV/LV/TV

- L'OPIEVOY s'engage à effectuer toutes les réparations dans le hall et à réhabiliter les appartements pour repeupler l'immeuble lorsque les problèmes de squat et dégradations du hall seront réglés.

OPIEVOY

ANNEXE 4

Grigny Vie de Quartier		18 septembre 2003
 Conseil de Voisinage		
GRANDE BORNE NORD <i>Réunion du 11 septembre 2003</i>		
ORDRE DU JOUR :		
I-Cadre de vie	Habitants présents : M. B. — M. et Mme B. — M. B. — Mme B. — Mme D. — M. D. — Mme D. — Mme D. — Mme F. — M. et Mme F. — M. G. — Mme G. — Mme G. — Mme G. — Mme J. — Mme L. — Mme I. — M. L. — M. M. — Mme M. — M./Mme M. — Mme O. — Mme O. — M. P. — Mme R. — M./Mme R. — Mme R. — M. et Mme R. — Mme S. — Mme S. — Mme V.	
1. Collecte sélective		
2. Problèmes de nettoyage		
3. Voirie		
4. Entretien des bâtiments	Représentants de la municipalité : <ul style="list-style-type: none"> M. G. (conseiller municipal) M. P. (Directeur Général Adjoint des Services) 	
5. Recrudescence des cafards et des rats	Service Vie de Quartier: <ul style="list-style-type: none"> -M. J. (responsable Vie de Quartier) -M. A. (coordinateur Conseils de Voisinage) -M. M. — Mme Q. (médiateurs) 	
6. Entretien des espaces extérieurs	Services Techniques: Mlle L. (responsable Tri Sélectif)	
II-Sécurité/incivilités	Partenaires: <ul style="list-style-type: none"> Représentants OPIEVOY: <ul style="list-style-type: none"> - M. R. - M. L. (coordinateur des gardiens) - M. D. — Mme I. — Mme R. (gardiens) Représentante MIPOP: Mme T. Représentant Grigny Prévention: M. D. (président) 	
1. Barbecues sauvages		
2. Stationnements abusifs et mécanique sauvage		
3. Rodéos		
4. Vie en collectivité		
Excusés: Mme R. (maire-adjointe Vie de Quartier), Mme W. (habitante)		

CADRE DE VIE

Problèmes de nettoyage:

- Une réunion est prévue le 24 septembre afin de faire le point sur les actions de nettoyage entreprises par l'OPIEVOY sur la Grande Borne, et particulièrement **Place de l'Oiseau** et **Place du Ménisque**. Des précisions seront apportées lors du prochain Conseil de Voisinage sur les méthodes employées pour assurer, à l'avenir, la propreté du site. L'OPIEVOY lancera un appel d'offre pour recruter une nouvelle société de nettoyage.
- Le bassin face au **9, place aux Herbes** doit impérativement être nettoyé. D'ici la fin de l'année, il sera rempli de terre et de plantations.
- Même situation **Place de l'Église**, où les déchets (morceaux de pain...) finissent par attirer les pigeons. Les habitants souhaitent que des poubelles soient disposées autour des arbres , notamment à l'attention des boulistes.
- Les participants demandent qu'une solution soit trouvée pour répondre rapidement au problème récurrent du ramassage des poubelles et ordures le week-end.

Voirie:

- **Les parkings** ne sont pas convenablement entretenus. Les participants attendent, par ailleurs, la mise en place d'un marquage au sol pour faciliter le stationnement.
- Sur le **parking Place de l'Oiseau**, le stationnement des véhicules est gêné par un camion, qui occupe plusieurs places depuis un certain temps déjà. Une solution rapide s'impose
- Les habitants souhaitent savoir pourquoi les travaux de revêtement, achevés au niveau des Enclos et du Miroir, n'ont pas été poursuivis **Place de l'Église**. Une réponse sera prochainement apportée lors de la réunion de suivi du 24 septembre.

Entretien des bâtiments:

- Les participants veulent connaître l'état des skydomes et les conditions de leur entretien. Pour les défectueux, il est demandé une réparation dans les meilleurs délais.
- Au **9, Place de la Carpe**, les habitants signalent l'absence d'éclairage sur le palier du deuxième étage. De plus, le local à poubelle n'a plus de porte.

Recrudescence des cafards et des rats:

Malgré des interventions régulières, le problème persiste pour de multiples raisons. En effet , des locaux inoccupés ne sont pas traités. Par ailleurs, certains locataires refusent de laisser entrer les techniciens chargés de la désinsectisation. L'office mènera une campagne de sensibilisation sur ce thème.

L'OPIEVOY souligne que les opérations de désinsectisation sont obligatoires une fois dans l'année. Si le problème persiste, les habitants peuvent demander un ou plusieurs passages supplémentaires à leur gardien. Si certains locataires refusent l'intervention, leur porte peut être ouverte à leur insu, en présence d'un huissier. Quant aux vide-ordures non traités, les résidents sont invités à les signaler au plus vite à leur gardien.

Enfin, l'OPIEVOY s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour éradiquer le problème des rats dans les plus brefs délais.

Entretien des espaces extérieurs:

- Les habitants se plaignent du manque d'entretien des espaces verts, plus particulièrement des arbres. **Place de l'Église** et derrière le **5, Place du Ménisque**, les buissons et les arbres nécessitent un élagage rapide.
- **Place du Ménisque**, le sable de l'aire de jeu n'a jamais été changé. Cette situation pose un grave problème d'hygiène. De même, les structures (le pont et les rambarde) sont dans un état déplorable.

Collecte sélective:

La mise en place du tri sélectif sur le quartier du Méridien s'est déroulée dans de bonnes conditions. Les habitants en ont parfaitement intégré le fonctionnement mais ne sont pas satisfaits par l'aspect extérieur du bâti construit à cet effet.

SECURITÉ / INCIVILITÉSBarbecues sauvages:

Ces barbecues, organisés pendant les beaux jours, génèrent de gros problèmes de stationnement sur le parking du Méridien. Des personnes extérieures à la Grande Borne utilisent des places habituellement attribuées aux résidents, empêchant ces derniers de se garer.

Les participants souhaitent que des mesures soient prises à l'avenir pour enrayer ce problème et les gênes diverses qui en découlent (ordures abandonnées, musique à des heures très tardives...).

Stationnements abusifs et mécanique sauvage:

- Du fait de stationnements abusifs, le camion benne ne peut atteindre certains secteurs de la Grande Borne. Les habitants demandent qu'un planning des passages du camion soit transmis à la Police afin que celle-ci effectue des rondes de contrôle et mette un terme à cette situation.
- Les participants désirent qu'une solution soit trouvée rapidement aux problèmes générés par la mécanique sauvage. De nombreuses pièces mécaniques prolifèrent sur les parkings (aux Enclos notamment) et ne sont ramassées que très occasionnellement.

Rodéos:

Les résidents s'inquiètent des problèmes de sécurité provoqués par les rodéos de motos et scooters. Ils demandent que des sanctions soient prises au plus vite contre les responsables afin de limiter ce type de comportement aussi nuisible que dangereux.

Vie en collectivité:

Divers comportements sont ici évoqués par les habitants.

Sont signalés entre autres les agissements de certains résidents qui déposent leurs ordures n'importe où (au 9, place du Quinconce ou Place de la Treille).

D'autres participent à la dégradation de la vie de quartier (tapage nocturne...) en faisant preuve d'un irrespect total à l'égard de leur voisinage (Place du Miroir). Dans ce dernier cas, une proposition de pétition a été émise. M. R. de l'OPIEVOY de Grigny s'engage à intervenir.

Prochaines rencontres (pour les référents et les habitants intéressés):

- Le 24 septembre 2003, à 14H00: réunion de suivi
- Le 21 octobre 2003, à 14H00: réunion de préparation

PROCHAIN CONSEIL DE VOISINAGE DE LA GRANDE BORNE NORD:

LE 6 NOVEMBRE 2003

À 18H30

À la MMQ Marie Curie

Pièces jointes

- Fiche de Médiation
- Fiche de la MMQ P. et M. Curie

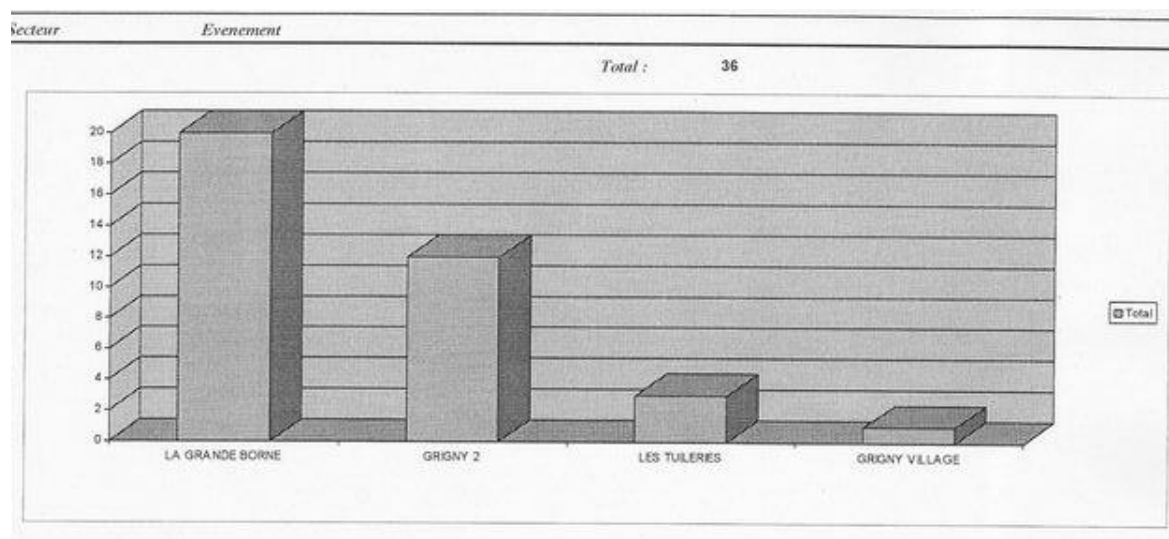
D. [REDACTED]
Responsable Vie de Quartier

Ferme Neuve - Chemin du Plessis - 91350 Grigny - tél. : 01.69.02.45.72 - Numéro vert : 0800 441 651

ANNEXE 5

Statistiques pour la période du 01/01/2004 au 22/10/2004

<i>Secteur</i>	<i>Evenement</i>		
<i>GRIGNY 2</i>		<i>GRIGNY</i>	
	FEU DE POUBELLES		12
<i>GRIGNY VILLAGE</i>		<i>GRIGNY</i>	
	FEU DE POUBELLES		1
<i>LA GRANDE BORNE</i>		<i>GRIGNY</i>	
	FEU DE POUBELLES		20
<i>LES TUILERIES</i>		<i>GRIGNY</i>	
	FEU DE POUBELLES		3
<i>Total :</i>			36



n = de hall
↓

RQ_TRANSFERT_TEMP

Square Surcouf
Squatt hall

Numéro d	NOM RU	Quartier	Date	Heure	evenement	ORIGINE	Requérant	Objet
5	Square Su	GRIGNY 2	29/05/2004	23:00	SQUAT D	POLICE NATIONALE		Une patrouille de la Police Nationale est intervenue à la suite de l'appel d'un habitant qui se plaignait du bruit engendré par 5 individus squattant le hall. Des contrôles d'identités ont été effectués et les individus ont été priés de quitter les lieux.- Intervention de la Police nationale.
11	Square Su	GRIGNY 2	04/03/2004	0:00	SQUAT D	COMMISSION SECURITE		Une habitante a signalé au gardien un individu dans les escaliers. Il s'agissait du fils de l'ancienne femme de ménage et ancienne résidente de la copropriété. Ce jeune homme a été qualifié de drogué par le voisinage. Une habitante demande à la SAGIM si toutes les puces ont bien été annulées.
13	Square Su	GRIGNY 2	05/02/2004	0:00	SQUAT D	COMMISSION SECURITE		Depuis quelques temps, il y a de plus en plus de jeunes squattant le hall d'entrée de l'immeuble. Ils fument (autre que des cigarettes) et occasionnent des nuisances sonores. Ces jeunes sont pas tous de la résidence. Chaque jour, ils laissent sur leur passage cannettes, bouteilles d'alcool et urines sur les portes. La Police est appelé mais n'intervient pas. De plus, un véhicule de couleur blanche stationne devant le bâtiment 1 pour approvisionner les jeunes.
11	Square Su	GRIGNY 2	05/02/2004	0:00	SQUAT D	COMMISSION SECURITE		Depuis quelques temps, il y a de plus en plus de jeunes squattant le hall d'entrée de l'immeuble. Ils fument (autre que des cigarettes) et occasionnent des nuisances sonores. Ces jeunes sont pas tous de la résidence. Chaque jour, ils laissent sur leur passage cannettes, bouteilles d'alcool et urines sur les portes. La Police est appelé mais n'intervient pas. De plus, un véhicule de couleur blanche stationne devant le bâtiment 1 pour approvisionner les jeunes.

RQ_TRANSFERT_TEMP

jets de projectiles

Numéro d	NOM RUE	Quartier	Date	Heure	ORIGINE	Objet
8	Avenue des Sablons	GRIGNY 2	09/10/2004	14:30	POLICE NATIONALE	Une patrouille de Savigny sur Orge venue en renfort pour une sécurisation a été la cible du jet d'une imprimante par une fenêtre d'un étage indéterminé. Les agents de Police n'ont pas été blessés. Par contre, un véhicule privé se trouvant à proximité a été dégradé. - Intervention de la Police Nationale. - Enquête en cours.
2	Rue Berthier	LES TUILERIES	06/09/2004	0:00	COMMISSION SECURITE COPRO GII	Des enfants (5 ans environ) ont jeté des cailloux dans les carreaux du gardien.
	Place du Damier	LA GRANDE BORNE	22/09/2004	0:00	POLICE NATIONALE	2 bus (402) ont été la cible de jets de pierres. Un bus est rentré au dépôt et l'autre a continué de desservir. Pas de blessé. - La Police Nationale a été prévenue des faits vers 19:05 et n'a pu intervenir. - En attente de dépôt de plainte de la société TICE.
20	Rue des Enclos	LA GRANDE BORNE	17/09/2004	23:41	POLICE NATIONALE	Des pierres ont été jetées sur les volets d'un appartement. La fille de la locataire aurait eu un conflit quelques heures auparavant avec 4 jeunes habitant rue de la Balance. - Intervention de la Police Nationale. - Dépôt de plainte effectué. - Enquête en cours.
8	Rue Dedale	LA GRANDE BORNE	08/09/2004	19:15	COMMISSION SECURITE COPRO GII	Un enfant qui jetait des projectiles sur un véhicule a été conduit au commissariat par le propriétaire de la voiture, agent de Police dans un autre département. - Les parents de l'enfant sont venus le chercher au Commissariat.
2	Rue Pasteur	GRIGNY 2	12/07/2004	16:00	POLICE NATIONALE	Un véhicule de Police a été la cible de jets de projectiles. Les agresseurs étaient postés sur les toits du 2 square Surcouf. Pas de blessé. Pas de dégt. - Intervention de la Police Nationale. - Quartier sécurisé par la SDI.

ANNEXE 6

FICHE ACTION – 6 – Cadre de Vie, tranquillité publique

1- ACTION : TRAITEMENT DES EPAVES ET DES GRAFFITIS

Constat:

Grigny est confrontée au problème de véhicules-épaves.

Les pièces de ces dernières servent parfois aux réparations mécaniques d'autres véhicules. Elles sont généralement abandonnées après un certain temps, ce qui contribue à la disqualification esthétique du paysage communal.

Les graffitis présents en nombre à certains endroits contribuent également à cette mauvaise image.

Objectif :

Optimiser le traitement des épaves et des graffitis.

Description de l'action :

Un emploi-jeune sera recruté par la ville. Ce dernier aura pour mission de recenser les épaves de la ville afin d'en transmettre une liste exhaustive à la Police en vue de leur enlèvement.

Un repérage efficace optimisera de fait les délais d'intervention.

Cette personne sera aussi chargée de signaler tous nouveaux graffitis sur les bâtiments communaux et de traiter les petites dégradations qui nécessitent l'intervention d'un personnel ou d'un matériel spécialisé.

2- ACTEURS

Pilote : Ville de Grigny (Services Techniques)

Partenaires : Police Nationale

3- BILAN

- Une personne a été recrutée au service Prévention Sécurité pour recenser les épaves, en novembre 2002.
- Elle intervient auprès des propriétaires de véhicules en coordination avec la Police Nationale.
- Cette personne est en attente d'assermentation.
- Une convention est passée avec un épaviste « Allo Casse Auto » depuis juin 2003.
- En ce qui concerne les graffitis, une équipe est en cours d'installation avec un équipement adapté.

**FICHE ACTION – 9 –
Cadre de Vie, tranquillité publique**

**1- ACTION : DEVELOPPEMENT D'UN OUTIL DE DEMOCRATIE LOCALE : LES
CONSEILS DE VOISINAGE**

Constat de départ :

Les habitants de Grigny vivent des conflits d'usage à propos des espaces extérieurs de la cité et supportent mal la dégradation de leur cadre de vie tant en niveau de bâti que de l'environnement en général.

Objectif :

Dépassement des relations sociales et tenter de restaurer des liens de voisinage.

Description de l'action :

Développement de lieux d'expression et de réflexion sur le mal-vivre et le sentiment d'insécurité : les conseils de voisinage qui se réunissent plusieurs fois l'an. Dans ces conseils, les habitants peuvent trouver des interlocuteurs des différentes institutions et partenaires de la ville (Police, Bailleur, Education Nationale).

2- ACTEURS

Pilote : Ville de Grigny(Service Médiation)

Partenaires : Associations de quartier.

3- BILAN

Conseils de Voisinage mis en place en 1998, ils sont au nombre de neuf :

- Deux au Village.
- Trois à Grigny II.
- Quatre à la Grande Borne.

Six cents personnes environ rencontrées chaque année.

Sur demande participation des différents partenaires (Police Nationale, Education Nationale, Bailleurs,...).

En 2003 : 5^{ème} anniversaire, avec manifestation, présence de trois cents personnes.

**FICHE ACTION – 10 –
Cadre de Vie, tranquillité publique**

**1- ACTION : OUVERTURE D'UN LIEU DE REUNION NOCTURNE POUR LES
JEUNES.**

Constat de départ :

Les jeunes n'ont pas de lieu de rencontre où ils peuvent se retrouver en soirée. Ils traînent dans les halls des immeubles ce qui génère des conflits avec les habitants et participe au sentiment d'insécurité.

Objectif :

Réduire l'errance nocturne des jeunes et les troubles qui en découlent.

Description de l'action :

Une antenne du Service Jeunesse, le centre Nelson Mandela de la Grande Borne va être ouvert le soir jusqu'à 22 heures. Un bar sans alcool va y être créé avec organisation de soirées débats.

2- ACTEURS

Pilote : Ville de Grigny (S.M.J. et service socio-éducatif).

3- BILAN

- Depuis 2000, ouverture sur la Grande Borne de la salle « Nelson Mandela » pour les 15-17 ans de 17 h 00 à 22h30.
- Ouvertures plus importantes lors de conflits.
- Sur ce même local de manière informelle, ouverture deux à trois fois par semaine pour les 18-30 ans de 22h30 à 1h00 (lieu d'échange, cafés citoyens, repas citoyens).
- Même animation au studio du Bélier (studio musique) depuis un an.
- Depuis septembre 2002 : sur Grigny II, ouverture de la salle DidieRobert de 14h00 à 22h30 du lundi au vendredi.
- Le samedi de 14h00 à 18h00.
- Fermeture le dimanche.

**FICHE ACTION – 21 –
Prévention de la délinquance**

1- ACTION : FACILITER LE DIALOGUE POLICE/JEUNES

Constat de départ :

Les jeunes des quartiers sensibles entretiennent avec la Police des relations difficiles qui vont de la méfiance à la franche hostilité. Ce phénomène de rejet est particulièrement aigu à l'égard de la brigade Anti-Criminalité.

En retour les policiers peuvent avoir tendance à se défier de l'ensemble de cette catégorie de population.

Objectif :

Lutter contre la délinquance des mineurs.

Description de l'action :

Renforcer les actions de sensibilisation au droit et à la citoyenneté dans les écoles.

Organiser avec le concours d'associations des rencontres entre des jeunes de ces quartiers et des policiers pour entamer un vrai dialogue et dépasser les préjugés.

Médiatiser ce type d'initiative pour frapper les imaginations et donner une force symbolique à ces initiatives.

2- ACTEURS

Pilote : Police Nationale/Associations...

Partenaires : Ville de Grigny, Education Nationale

3- BILAN

**FICHE ACTION – 22 –
Prévention de la délinquance**

1- ACTION : CREATION D'UN GROUPE DE TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT DES « SORTANTS DE PRISON »

Constat de départ :

A leur sortie de prison, beaucoup de personnes se retrouvent sans ressources et sans logement. Cette situation contribue pour une bonne part au fort taux de récidive qui reconduit certains individus en prison.

Objectif :

Eviter aux personnes de récidiver et leur permettre de s'intégrer dans la commune en les accompagnant dans leurs différentes démarches.

Description de l'action :

Création d'un groupe de travail sur le problème des « sortants de prison ».

Ce groupe réunissant des intervenants de différents services publics et municipaux cherchera la mise en œuvre de projets effectifs d'insertion pour les anciens détenus.

2- ACTEURS

Pilote : Ville de Grigny

Partenaires : Mission Locale, Directeur du Service pénitentiaire d'insertion et de probation, Associations, Directeur de la Maison d'Arrêt, le Juge d'application des peines, PJJ.

3- BILAN

Durant l'année 2000, travail en intercommunalité avec les coordonnateurs CLS des villes d'Evry et Courcouronnes et les travailleurs sociaux de Fleury et du SPIP pour préparer les sorties des personnes incarcérées.

Projet : réalisation d'une plaquette en intercommunalité sur les différents services Municipaux (CCAS – Service Logement) et leur mode de fonctionnement.

Faute de temps disponible de chacun des partenaires, ce projet n'a pas vu le jour et le groupe de travail a cessé de se rencontrer.

**FICHE ACTION – 26 –
Médiation Culturelle et Educative**

1- ACTION : AMELIORATION DE LA COMMUNICATION ENTRE L'ECOLE ET LES FAMILLES D'ORIGINE ETRANGERE

Constat de départ :

Il existe des difficultés de communication entre l'école et les familles d'origine étrangère parlant peu ou pas le français.

Objectif : Améliorer cette communication.

Description de l'action :

Analyse des cassettes réalisées par l'ONISEP dans le cadre de stages d'enseignants. Etude des conditions d'utilisation de celles-ci afin qu'elles servent l'objectif fixé, à savoir, la sensibilisation des parents au rôle de l'école.

Elaboration d'un nouveau texte, en liaison avec des personnes des différentes cultures étrangères, si l'ancien n'est pas satisfaisant.

2- ACTEURS

Pilote : Education Nationale – I.E.N.

Partenaires : ARIES-ONISEP, associations

Autres partenaires : CEFISEM-SSAE

3- BILAN

Mise en place de traducteurs Turques et Maliens en direction des familles Turques et Maliennes à l'école maternelle du Chat Botté aux Tuileries.

**-POUR MEMOIRE-
FICHE ACTION – 44 –
Socio-Sanitaire et psychologique**

1- ACTION : RAPPEL POUR MEMOIRE DE LA POURSUITE DU TRAVAIL DE REAPPROPRIATION DU QUARTIER DE LA GRANDE BORNE PAR SOS MEDECIN.

Constat de départ :

Les conditions d'intervention des médecins urgentistes comme « SOS Médecin » ne sont pas toujours faciles sur le quartier de la Grande Borne.

Quolibets, insultes et dégradations émaillent ces interventions et conduisent les médecins à parfois éviter le quartier.

Les malades sont de fait désemparés de ne pouvoir bénéficier rapidement de soins pourtant urgents.

Objectif :

Améliorer les conditions d'intervention de SOS Médecins sur la Grande Borne.

Description de l'action :

Des clés d'accès aux portes qui clôturent de la Grande Borne ont été fournies à « SOS Médecin ».

Un travail en lien avec les médiateurs et les animateurs socio-éducatifs va être engagé pour permettre à « SOS Médecins » d'avoir une connaissance plus fine du quartier et des jeunes généralement responsables de leurs mauvaises conditions d'intervention.

Les numéros de téléphone (portables) des équipes de la médiation de quartier et des animateurs de proximité seront mis à disposition du personnel de « SOS Médecins » avec comme objectif de faciliter, si besoin en était, leurs interventions sur les quartiers de la ville.

Cette fiche sera complétée et précisée après la signature du Contrat Local de Sécurité et fera l'objet d'un avenant signé par « SOS Médecins ».

2- ACTEURS

Pilote : Ville de Grigny, SOS Médecins.

Partenaires : DDASS

3- BILAN

Une rencontre a eu lieu en 2000 entre S.O.S Médecin et le Service Médiation Vie de Quartier, la décision de cette rencontre :

- Les Médecins devaient appeler le Service Médiation en cas de besoins.
- Aucune suite n'a été donnée et les contacts suivants entre S.O.S Médecin et le Service Prévention Sécurité ainsi que la réunion en préfecture sous la Présidence du Directeur de Cabinet n'ont pour l'instant pas abouti.
- Cependant les Grignois n'acceptent pas l'absence de S.O.S Médecin sur leur ville.